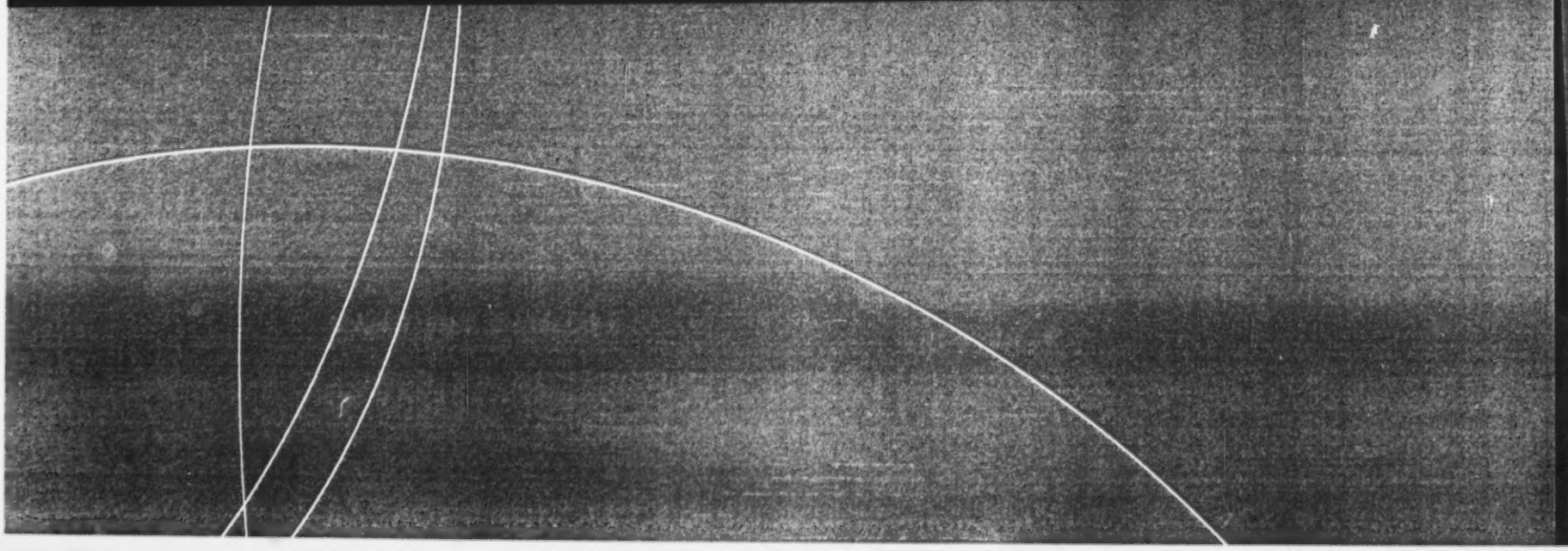
2009-2010

RAPPORT ANNUEL DE GESTION **2009-2010**



Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Service du soutièn à la gouverne, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

Photographie du ministre :
Collection Assemblée nationale du Québec

Photographie du sous-ministre :
Collection Assemblée nationale du Québec

Graphisme :
RM communication design.

Impression :
Transcontinental Inc.

ISBN : 978-2-550-59683-7 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-59684-4 (PDF)

ISSN : 1708-6620 (imprimé)
ISSN : 1708-6639 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %

BIO GAZ ÉNERGIE

FSC Sources Mixtes

Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

Contenu

Ministère de la Justice	**pages XI à XVII et pages 1 à 84**
Bureau des infractions et amendes	**pages 85 à 123**

Jean-Marc Fournier

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère de la Justice. En dernière partie de ce document est également présenté le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes.

L'ensemble du rapport a été produit dans le respect des principes de transparence et d'imputabilité, et dans le souci de démontrer le niveau d'atteinte des résultats. Il fournit une reddition de comptes du Ministère, notamment en regard de la dernière année de son *Plan stratégique 2007-2010* et de sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Ce rapport témoigne de la contribution du Ministère à des objectifs gouvernementaux et fait état de réalisations importantes pour les citoyens du Québec. Le travail accompli au long de l'année 2009-2010 témoigne de la compétence et du dévouement des membres du personnel du Ministère ainsi que de leur motivation à prendre une part active à l'instauration d'un système de justice plus proche des citoyens, un système encore plus accessible, efficace et transparent.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,

Jean-Marc Fournier

Québec, septembre 2010

Michel Bouchard

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
et Procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010.

Ce rapport présente les résultats obtenus par le Ministère au regard des cibles fixées dans son plan stratégique, des engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens* et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles il est assujetti. Ces résultats ont fait l'objet d'une approbation par le conseil de direction du Ministère et d'une validation par sa Direction de la vérification interne, comme l'attestent les déclarations aux pages XV et XVII.

La présente reddition de comptes inclut, en dernière partie du document, le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Bureau des infractions et amendes. Celui-ci rend compte des résultats obtenus relativement à son plan d'action pour l'année 2009-2010 et à la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Les réalisations présentées dans ce document ont été rendues possibles grâce à l'engagement et aux efforts déployés par les membres du personnel du Ministère. Je peux témoigner de leur apport soutenu, de leur désir d'apporter une contribution significative au système de justice québécois et de leur souci de fournir des services de qualité à leurs concitoyens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général,

Michel Bouchard, Ad. E.

Québec, septembre 2010

SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS DANS LE RAPPORT, INCLUANT CEUX UTILISÉS DANS LE RAPPORT DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communication avec la clientèle
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CICVCFS	Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle
CJA	Conseil de la justice administrative
CPI	*Convention de performance et d'imputabilité*
CSJ	Commission des services juridiques
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
ETC	Équivalent temps complet
FAMMO	Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre
FARC	Fonds d'aide aux recours collectifs
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
L.C.	Lois du Canada
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
M$	Mégadollar (1 000 000 $)
ND	Non disponible
OPC	Office de la protection du consommateur
OPQ	Office des professions du Québec
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
RAPSIM	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
RIG	Rapport d'infraction général
s. o.	Sans objet
SIIJ	Système intégré d'information de justice
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
TAQ	Tribunal administratif du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

La déclaration du sous-ministre et des membres de la direction XV
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne XVII

La mission, la vision et les valeurs 3
Le Ministère en bref 3
L'organisation administrative 3

Les ressources humaines 7
Le personnel du Ministère 7
La gestion des personnes 8
L'accès à l'égalité dans la fonction publique 10
Les ressources budgétaires 12
Les renseignements généraux concernant le budget de dépenses 2009-2010 12
Les dépenses 13
Les revenus 16
Les fonds spéciaux 18
Les ressources informationnelles 19

Orientation 1
Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice 31
Orientation 2
Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice 37
Orientation 3
Moderniser le cadre de gestion du Ministère 42

L'accès à l'information 61
La protection des renseignements personnels 62
L'application de la politique relative à la langue française 63
L'égalité entre les femmes et les hommes 63
Le partage des produits de la criminalité 64
La destruction des armes à feu confisquées 65
La politique de financement des services publics 65
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 66

Les organismes relevant du ministre de la Justice 81

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous la responsabilité du conseil de direction 2009-2010 du Ministère. Notre responsabilité porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et d'information tout au long de l'exercice financier.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2009-2010 au regard du *Plan stratégique 2007-2010*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À notre avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

LES MEMBRES DU CONSEIL DE DIRECTION
2009-2010 DU MINISTÈRE

Me Michel Bouchard, Ad. E.

Sous-ministre de la Justice et sous-procureur général

M. Fernand Archambault

Sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation

Me Dominique Langis

Sous-ministre associée à la Direction générale des affaires juridiques et législatives

Me Denis Marsolais

Sous-ministre associé à la Direction générale des services de justice et des registres

Me Andrée Giguère

Directrice du Bureau du sous-ministre

Me Renée Madore

Directrice de la Direction des orientations et politiques

M. Jean Guay

Directeur des communications

Québec, septembre 2010

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010*, à l'exclusion de l'annexe, du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010*, à l'exclusion de l'annexe, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, septembre 2010

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

NOTRE MISSION

Le Ministère a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

NOTRE VISION

Le Ministère vise l'instauration d'un système de justice plus proche des citoyens, davantage accessible, efficace et transparent.

NOS VALEURS

Le Ministère fait siennes les valeurs de respect, de confiance, d'équité et d'intégrité.

Ces valeurs, promues par le Ministère, véhiculent la conception de la justice propre à la société québécoise et indiquent la meilleure façon d'en assurer l'application aussi bien que l'administration; elles doivent guider notre action. Elles sont ainsi destinées à orienter le personnel et les gestionnaires du Ministère dans leur pratique quotidienne.

LE MINISTÈRE EN BREF

Le Ministère :

- conseille le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et dans la rédaction des lois et des règlements;
- appuie le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile, par des représentations devant les tribunaux;
- assure le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- enregistre et conserve les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- est responsable de la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes, du registre des commissaires à l'assermentation, du registre des lettres patentes foncières et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- assure le traitement des dossiers d'infractions relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et exécute les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- conseille les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment en regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales;
- conseille les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement quant aux modifications potentielles en matière criminelle;
- gère les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants.

Le Ministère s'assure également de l'harmonie de ses relations avec la magistrature et les partenaires de la justice, de même qu'avec les organismes relevant du ministre. Au 31 mars 2010, neuf organismes relevaient de l'autorité du ministre. Le mandat de chacun de ces organismes est brièvement décrit en annexe.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au cours de l'année 2009-2010, le Ministère a apporté à son organisation administrative les principales modifications qui suivent :

- la Direction générale des services de justice et des registres (DGSJR) a revu son plan d'organisation administrative de façon considérable. Notamment, la Direction des services judiciaires de l'Ouest du Québec a été abolie et les dix-huit directions régionales des services judiciaires ont été réparties au sein de deux directions des services judiciaires, à savoir celle de la Capitale-Nationale et des régions et celle de la Métropole. De plus, une nouvelle unité a été créée, le Centre administratif et judiciaire, permettant de regrouper centralement des activités de nature administrative et judiciaire;
- la Direction des orientations et politiques (DOP) a modifié son organisation de sorte que les activités liées au droit des victimes et de la jeunesse, de même qu'aux orientations en matière de droit familial relèvent de la directrice de la DOP;
- la Direction générale des affaires juridiques et législatives (DGAJL) a revu son plan d'organisation administrative de façon à créer la Division des directions centrales, laquelle regroupe la Direction du droit public et la Direction des affaires législatives.

Justice Québec

Organigramm
Mars 20

Tribunaux à qui des services de soutien sont fournis par le ministère de la Justice et Conseil de la magistrature

Cour d'appel
Michel Robert
Juge en chef

Cour supérieure
François Rolland
Juge en chef

Cour du Québec
Elizabeth Corte
Juge en chef

Tribunal des professions
Louise Provost
Présidente

Tribunal des droits de la personne
Michèle Rivet
Présidente

Conseil de la magistrature
Elizabeth Corte
Présidente

Organismes relevant de la ministre de la Justice

Conseil de la justice administrative
Normand Bolduc
Président

Tribunal administratif du Québec
Hélène de Kovach
Présidente

Commission des services juridiques
Denis Roy
Président

Fonds d'aide aux recours collectifs
Jacques Parent
Président

Office des professions du Québec
Jean Paul Dutrisac
Président

Société québécoise d'information juridique
Guy Mercier
Président

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Gaétan Cousineau
Président

Office de la protection du consommateur
Louis Borgeat
Président

Directeur des poursuites criminelles et pénales
Louis Dionne
Directeur

Ministre de la Justice
Kathleen Weil
Ministre

Cabinet de la ministre
Pierre Paquin
Directeur

Sous-ministre de la Justice
Michel Bouchard
Sous-ministre

Direction des orientations et politiques
Renée Madore
Directrice

Affaires criminelles et pénales

Droit familial

Droit des victimes et de la jeunesse

Veille et affaires sociales

Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
Robert Caron
Directeur

Bureau des affaires autochtones
Jacques Frégeau
Responsable

Bureau du sous-ministre
Andrée Giguère
Directrice

Direction de la vérification interne
Francine Asselin
Directrice

Système intégré d'information de justice
Michel Chandonnet
Directeur général

Direction des communications
Jean-François Racine
Directeur

Direction générale des services à l'organisation
Fernand Archambault
Sous-ministre associé

Direction du personnel et de l'administration
Gaëtan Tremblay
Directeur général associé

Bureau des infractions et amendes
Sylvie St-Pierre
Directrice générale

Direction des ressources informationnelles
Louis Potvin
Directeur général associé

Bureau de continuité des services
André Tremblay
Directeur

Direction générale des services de justice et des registres
Denis Marsolais
Sous-ministre associé

Direction des services judiciaires de la Capitale-Nationale et des régions
Chantal Couturier
Directrice générale associée

Direction des services judiciaires de la Métropole
Marcelle Beaulieu
Directrice générale associée

Direction des registres et de la certification
Suzanne Potvin Plamondon
Directrice générale associée

Centre administratif et judiciaire
Riccardo Binotto
Directeur

Direction du soutien aux activités judiciaires
France Lynch
Directrice

Direction de la gestion immobilière
Donald Tremblay
Directeur (intérim)

Direction du soutien à la gestion
Lily Vallée
Directrice

Direction générale des affaires juridiques et législatives
Dominique Langis
Sous-ministre associée

Division Affaires économiques et territoriales
Solange Ferron
Directrice générale associée

Division Directions centrales
Jean-Paul Dupré
Directeur général associé

Division Litige
Madeleine Aubé
Directrice générale associée

Division Réseaux et Affaires gouvernementales
François Bélanger
Directeur général associé

Directrice générale adjointe aux activités juridiques
Anne Trotier

Directeur général associé aux affaires contentieuses
Jean-Yves Bernard

Direction des services professionnels
Serge Massicotte
Directeur

LES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, budgétaires et informationnelles nécessaires à la réalisation de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2009-2010. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue, puis le suivi des exigences gouvernementales en la matière. Elle présente ensuite les renseignements sur les ressources budgétaires et informationnelles.

LES RESSOURCES HUMAINES

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

Les personnes en poste

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2010, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 656 équivalents temps complet, soit 3 307 personnes dont 2 002 formaient l'effectif régulier et 1 305 l'effectif occasionnel.

Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 36,6 % de son effectif régulier et occasionnel travailler à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS ET OCCASIONNELS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI (EN NOMBRE DE PERSONNES) AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2009[1]

Catégories d'emploi	2009-2010				2008-2009			
	Réguliers	Occasionnels	Total		Réguliers	Occasionnels	Total	
	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	Nombre	Nombre	%
Haute direction et cadre supérieur	137	0	137	4,1	140	0	140	4,1
Professionnel	573	115	688	20,8	603	135	738	21,6
Technicien	459	117	576	17,4	471	97	568	16,6
Personnel de soutien	832	1 069	1 901	57,5	912	1 054	1 966	57,5
Ouvrier	1	4	5	0,2	1	6	7	0,2
Total	**2 002**	**1 305**	**3 307**	**100,0**	**2 127**	**1 292**	**3 419**	**100,0**
Pourcentage de l'effectif total	**60,5**	**39,5**			**62,2**	**37,8**		

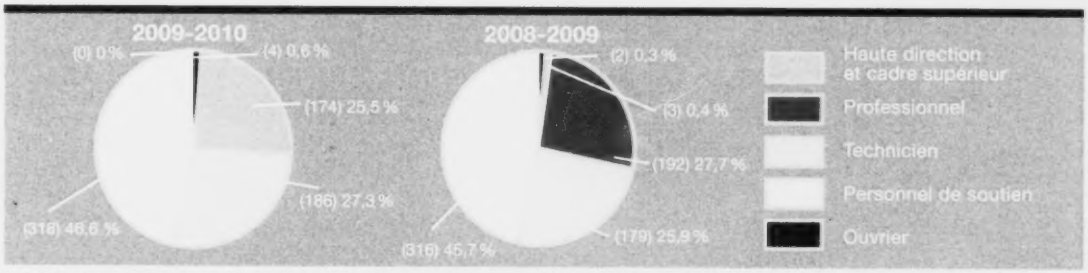
1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice et excluant les juges.

En comparaison du 31 mars 2009, l'effectif total a connu une diminution de 112 personnes. Cette baisse est principalement due à un nombre élevé de départs à la retraite et au transfert d'effectifs vers Revenu Québec.

Les jeunes

Au 31 mars 2010, le Ministère employait 682 personnes âgées de moins de 35 ans, soit 242 à statut régulier et 440 à statut occasionnel. À cette date, le taux de représentativité des personnes ayant moins de 35 ans était de 20,6 % de l'effectif total du Ministère, comparativement à 20,2 % au 31 mars 2009. Le Ministère poursuit ses efforts, depuis quelques années déjà, afin de contribuer à l'accroissement de la représentation des jeunes dans la fonction publique québécoise.

LES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI[1] AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2009[2,3]



1. Les taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels.
2. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.
3. Les nombres inscrits entre parenthèses représentent le nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans occupant des emplois réguliers et occasionnels dans la catégorie d'emploi.

LA GESTION DES PERSONNES

Le Ministère a poursuivi ses efforts afin de pouvoir compter sur un personnel compétent, dévoué et performant, dans un climat de travail contribuant à soutenir l'accomplissement de sa mission et à rendre des services de qualité à sa clientèle.

Santé des personnes au travail

La santé au travail est à la base de plusieurs actions entreprises en 2009-2010 en matière de gestion des personnes. À ce titre, le forum des gestionnaires de 2009 a constitué un tournant pour le Ministère, les sensibilisant à l'importance de la santé au travail et aux liens qui existent entre la prévention en santé et la performance.

À la suite du forum, une nouvelle offre de services en matière de santé des personnes au travail a été entérinée par les autorités ministérielles, venant ainsi enrichir les activités de formation et d'intervention déjà existantes pour les gestionnaires et leurs équipes. Cette offre comprenait une formation destinée aux gestionnaires afin d'accroître leurs compétences en gestion de la santé des personnes. L'offre incluait également un atelier pour les autorités ministérielles et, pour les nouveaux gestionnaires, une présentation sommaire des principaux facteurs de risque liés à la santé psychologique au travail.

Des services en matière de prévention en santé au travail ont également été offerts à tous les membres du personnel.

Par ailleurs, le processus de traitement des situations de harcèlement psychologique a été révisé et entériné par les autorités ministérielles. Tous les gestionnaires ont bénéficié par la suite d'une sensibilisation d'une demi-journée sur ce thème et sur le nouveau processus lui-même. Pour les membres du personnel, les ateliers de sensibilisation se sont poursuivis et ont permis de joindre plus de 800 personnes en 2009-2010.

Développement du personnel

Le développement et le maintien des compétences nécessaires pour offrir des services de qualité demeurent des réalités incontournables. À cet égard, en 2009-2010, le Ministère a investi

2,1 % de sa masse salariale pour assurer la formation de son personnel. Il dépasse ainsi la cible de 1 % prescrite par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-8.3).

Les employés ont eu accès à de la formation leur permettant de développer et de maintenir leurs compétences dans leur domaine particulier de travail. Tel a été le cas pour les chefs d'équipe et également pour les gestionnaires. Ces derniers ont eu accès à des programmes de formation et à des outils particuliers pour accroître leurs compétences en gestion, dont un programme s'adressant spécialement aux nouveaux gestionnaires. Une programmation d'activités de formation a d'ailleurs été offerte à l'ensemble des gestionnaires en juillet 2009. Le développement des compétences en gestion est un engagement stratégique du Ministère : le résultat pour l'exercice 2009-2010 à cet égard est présenté en page 43, à l'objectif 3.1.2.

Éthique au Ministère

Le Ministère poursuit ses efforts afin de favoriser le développement d'une culture organisationnelle éthique. Ainsi, les projets suivants ont été réalisés en 2009-2010 :

- deux nouveaux projets pilotes de direction collégiale ont été mis en place, permettant à deux équipes de gestion d'examiner, à partir d'une grille éthique, des cas précis dans leur unité;
- deux sessions de la formation ministérielle en éthique ont été offertes à l'automne 2009 aux nouveaux gestionnaires, aux chefs d'équipe et aux adjoints de gestionnaires.

Gestion du changement

En 2009-2010, le Ministère a poursuivi son offre d'accompagnement personnalisé en gestion du changement auprès des gestionnaires et des équipes de travail qui font face à des changements organisationnels notables ou à des modifications importantes à leurs façons de faire.

Personnes handicapées

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1), le Ministère a déposé, en juillet 2009, son *Plan d'action 2009-2010 favorisant l'intégration des personnes handicapées*. Un comité ministériel permanent s'assure du suivi de la mise en place des mesures retenues.

Également, dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à ces personnes d'effectuer un stage d'une année au sein de la fonction publique. En participant au programme, elles bénéficient d'un encadrement leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour y occuper ensuite un emploi. Le Secrétariat du Conseil du trésor est responsable de l'élaboration et du financement du programme, tandis que le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) l'administre.

Comme on peut le constater ci-dessous, le Ministère a accueilli deux participants de la cohorte 2009-2010. Également, quatre projets ont été soumis au CSPQ en prévision de la cohorte débutant en 2010.

	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	2	2
	Automne 2009 (cohorte 2010)	**Automne 2008 (cohorte 2009)**
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du programme	4	6

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les lignes qui suivent.

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes ciblés

Pour l'exercice financier 2009-2010, le taux d'embauche des membres des groupes cibles a été de 17,4 %, soit une baisse de 5,7 % comparativement à l'année précédente. Cette diminution s'explique en partie par le gel de l'embauche dans la fonction publique pendant la deuxième moitié de l'année, puisqu'il a pu mettre un frein à de possibles recrutements de membres de groupes cibles et, par le fait même, nuire à l'atteinte de la cible gouvernementale établie à 25 %.

Par ailleurs, chez le personnel régulier, les gestionnaires ont privilégié la nomination du personnel occasionnel déjà en poste et, parmi ce groupe, neuf étaient membres des groupes cibles.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2009

Statut d'emploi	2009-2010							2008-2009						
	Embauche totale au Ministère	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]	Embauche totale au Ministère	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
Régulier	**56**	7	2	0	1	10	17,9 %	**110**	21	1	2	2	26	23,6 %
Occasionnel	**329**	48	2	1	4	55	16,7 %	**491**	97	3	4	6	110	22,4 %
Stagiaire	**45**	8	0	0	0	8	17,8 %	**37**	8	1	1	0	10	27,0 %
Étudiant	**87**	17	0	0	0	17	19,5 %	**77**	16	2	0	1	19	24,7 %
Total	**517**	**80**	**4**	**1**	**5**	**90**	**17,4 %**	**715**	**142**	**7**	**7**	**9**	**165**	**23,1 %**
Taux d'embauche par groupe cible[2]		**15,5 %**	**0,8 %**	**0,2 %**	**1,0 %**	**17,4 %**			**19,9 %**	**1,0 %**	**1,0 %**	**1,3 %**	**23,1 %**	

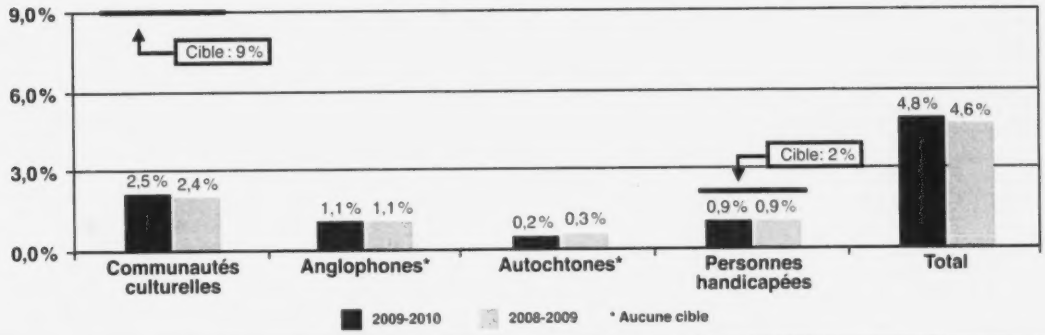
1. Représentation par rapport au nombre total d'embauches dans le statut d'emploi.
2. Représentation par rapport au nombre total d'embauches au Ministère.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles

Au sein de l'effectif régulier, les membres de communautés culturelles sont présents dans une proportion de 2,5 %, alors que la cible gouvernementale se situe à 9 %. Quant aux personnes handicapées, elles figurent dans une proportion de 0,9 %, alors que la cible gouvernementale est de 2 %.

Globalement, pour l'ensemble des membres des groupes cibles, le Ministère poursuit ses efforts en ce qui concerne l'embauche; il en résulte un taux de représentativité de 4,8 % au 31 mars 2010, comparativement à 4,6 % au 31 mars 2009.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER[1] AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2009[2]



1. Ces taux sont calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers.
2. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'année.

Les femmes

Taux d'embauche des femmes

Pour l'exercice financier 2009-2010, le gouvernement n'avait fixé aucune cible précise d'embauche du personnel féminin. Le taux d'embauche du personnel féminin est toutefois demeuré très élevé au Ministère et même supérieur à celui de 2008-2009, soit 80,5 %, comparativement à 76,7 %.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2009

	2009-2010					2008-2009				
	Statut d'emploi					Statut d'emploi				
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	46	274	69	27	416	82	388	50	26	546
Pourcentage[1]	82,1 %	83,3 %	79,3 %	60,0 %	80,5 %	74,5 %	79,2 %	65,8 %	72,2 %	76,7 %

1. Taux calculés sur la base du nombre total de personnes embauchées par statut d'emploi.

Par ailleurs, le Ministère a dépassé l'objectif gouvernemental de 50 % visant à pourvoir des postes d'encadrement par du personnel féminin. En effet, sur les 24 nominations effectuées, 17 postes ont été confiés à des femmes, ce qui représente un taux de 70,8 %, soit une hausse de 15,2 % comparativement à l'année précédente.

Taux de représentativité des femmes

Au 31 mars 2010, le taux de représentativité des femmes parmi l'effectif régulier du Ministère se situait à 75,2 %, comparativement à 74,2 % au 31 mars 2009. Ainsi, le Ministère comptait 1 505 femmes parmi les 2 002 personnes formant son effectif régulier.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PARMI LES EMPLOYÉS FORMANT L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2009[1]

Catégories d'emploi	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	%[2]	Nombre	%[2]
Haute direction et cadre supérieur	78	56,9	70	50,0
Professionnel	313	54,6	316	52,4
Technicien	358	78,0	356	77,2
Personnel de soutien	756	90,9	836	90,7
Ouvrier	0	0,0	0	0,0
Total	**1505**	**75,2**	**1578**	**74,2**

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'année.
2. Taux calculés sur la base du nombre total de personnes occupant des emplois réguliers dans la catégorie d'emploi.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE BUDGET DE DÉPENSES 2009-2010

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et de revenus provenant des entités comptables extra-budgétaires comme le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) et le Fonds des registres (FDR).

Sur le plan budgétaire, le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du *Budget de dépenses 2009-2010*, les six programmes suivants :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Aide aux justiciables
5. Organisme de protection relevant du ministre
6. Poursuites criminelles et pénales

Toutefois, le présent rapport donne de l'information seulement sur les activités liées aux quatre premiers programmes.

Le programme 1 concerne les dépenses visant à permettre aux tribunaux de diverses juridictions d'exercer le pouvoir judiciaire et les diverses fonctions juridictionnelles qui y sont rattachées, soit de rendre jugement ou de favoriser le règlement de litiges au moyen de la conciliation et de la gestion judiciaires. Il concerne aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif nécessaire. Il concerne également les dépenses visant le comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement et pour évaluer la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses visant à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits, et celles qui visent à fournir un soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire à toutes les activités gouvernementales.

Le programme 3 regroupe les dépenses visant à assurer la part du Ministère au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ) et du Conseil de la justice administrative.

Le programme 4 regroupe les dépenses visant à assurer une aide juridique, financière ou sociale aux personnes économiquement faibles et défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux ayant un rapport avec la justice. Il comprend également les dépenses visant à assurer une compensation financière aux personnes ayant été blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. L'assistance offerte se traduit par l'aide juridique, l'aide aux recours collectifs et l'aide au civisme de même que par l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cependant, le présent rapport exclut les dépenses de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, organisme auquel le Ministère ne verse aucune contribution et dont les crédits sont votés par l'Assemblée nationale.

En ce qui a trait aux programmes 5 et 6, ils concernent respectivement l'Office de la protection du consommateur et le Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ces organismes administrent leurs dépenses de façon autonome et le Ministère ne contribue d'aucune façon à leur financement puisque leurs crédits sont votés à l'Assemblée nationale. D'ailleurs, ces organismes sont tenus de présenter leur propre rapport annuel au ministre en vue de leur dépôt à l'Assemblée nationale. Pour ces raisons, les résultats financiers présentés dans ce rapport excluent ces programmes.

Le budget de dépenses initialement alloué au Ministère au début de l'exercice 2009-2010 était de 583,9 M$, alors que le budget révisé s'élève à 608,2 M$. Ainsi, c'est de ce budget révisé, plus significatif, dont il sera question dans les pages qui suivent.

LES DÉPENSES

Le tableau suivant porte sur les différents programmes placés sous la responsabilité du Ministère. Pour chaque programme, il présente le budget de dépenses révisé ainsi que les dépenses réelles pour les exercices financiers 2009-2010 et 2008-2009. L'écart de 1,9 M$ observé entre le montant des dépenses totales de l'exercice 2009-2010 et celui des dépenses totales de l'exercice 2008-2009 s'explique principalement par la diminution de la dépense de rémunération des juges en raison de la non-récurrence d'une rétroactivité salariale versée au cours de l'exercice 2008-2009.

BUDGET ET DÉPENSES RÉELLES 2009-2010 ET 2008-2009 - VENTILATION PAR PROGRAMME

Programmes	2009-2010		2008-2009	Écart (Dépenses réelles)
	Budget de dépenses révisé[1]	Dépenses réelles[2]	Dépenses réelles[3]	
	(000 $)			
1. Activité judiciaire	98 505,4	98 234,6	99 344,0	(1 109,4)
2. Administration de la justice	281 553,0	279 188,7	280 050,0	(861,3)
3. Justice administrative	11 829,0	11 783,7	11 571,0	212,7
4. Aide aux justiciables[4]	216 306,9	216 306,9	216 440,0	(133,1)
Total	**608 194,3**	**605 513,9**	**607 405,0**	**(1 891,1)**

1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, y compris ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents.
2. Données préliminaires.
3. Données provenant des comptes publics 2008-2009.
4. Données excluant celles de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Les écarts enregistrés dans les différents programmes sont attribuables aux éléments suivants :

- la diminution de 1,1 M$ des dépenses réelles au programme 1 (activité judiciaire) s'explique principalement par l'effet combiné :
  - de la diminution de la dépense de rémunération des juges, en raison de la non-récurrence d'une rétroactivité salariale versée en 2008-2009 (-1,3 M$) et aussi à cause de la baisse de l'indice des prix à la consommation (IPC) de juin 2009 (-0,4 M$), l'IPC étant pris en compte dans le taux de rémunération des juges;
  - de l'augmentation des dépenses de rémunération en raison de l'indexation salariale et des progressions de carrière des employés de l'État (0,7 M$);
- la diminution des dépenses de 0,9 M$ au programme 2 (administration de la justice) découle principalement de l'effet combiné :
  - du remboursement des honoraires versés, au nom de la Procureure générale, par la Commission des services juridiques (CSJ), en vertu d'une entente de service entre le Ministère et la CSJ. Ces honoraires sont versés dans le cadre d'ordonnances de type Rowbotham - Fisher, lesquelles sont rendues notamment lors de mégaprocès (1,5 M$);
  - de l'augmentation des dépenses de rémunération en raison de l'indexation salariale et des progressions de carrière des employés de l'État (3,4 M$);
  - de l'augmentation de la dépense de loyer en raison principalement de l'indexation et de la livraison de plusieurs projets majeurs (3,7 M$);
  - du transfert du paiement des témoins au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) (-4,5 M$);
  - du transfert des avocats plaidants et des cadres juridiques du Contentieux Revenu du Ministère vers Revenu Québec (-1,2 M$);
  - de l'augmentation de l'affectation au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) des revenus de la suramende pénale (1,3 M$);
  - de la diminution de la dépense d'amortissement (-3,5 M$) en raison notamment de l'amortissement complet de la livraison 1 du système de gestion des infractions et de perceptions des amendes (GIPA) (-2,5 M$) et de la diminution de l'amortissement du matériel et des équipements (-1,0 M$);
  - de la diminution de la dépense pour mauvaises créances (-1,3 M$) en raison de la fermeture d'un nombre important de dossiers déjà provisionnés par l'entremise de travaux compensatoires;
- l'augmentation des dépenses réelles de 0,2 M$ au programme 3 (justice administrative) est imputable à une hausse de la contribution du Ministère au Tribunal administratif du Québec en raison de l'augmentation des loyers;
- la diminution des dépenses réelles du programme 4 (aide aux justiciables) découle principalement de l'effet combiné :
  - de l'augmentation de la subvention versée à la Commission des services juridiques en raison de la non-récurrence de la compression de 2008-2009 et de l'augmentation du coût des loyers (1,4 M$);
  - de la diminution des indemnités et des frais d'administration versés dans le cadre du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (-1,3 M$) et de la Loi visant à favoriser le civisme (-0,2 M$).

Le tableau suivant présente le budget de dépenses révisé pour l'exercice 2009-2010 ainsi que les dépenses réelles pour les exercices 2009-2010 et 2008-2009 par grandes catégories de dépenses.

BUDGET ET DÉPENSES RÉELLES 2009-2010 ET 2008-2009 - VENTILATION PAR GRANDES CATÉGORIES[1]

Grandes catégories de dépenses	2009-2010		2008-2009	Écart (Dépenses réelles)
	Budget de dépenses révisé[2]	Dépenses réelles[3]	Dépenses réelles[4]	
	(000 $)			
Rémunération	222 768,7	222 514,5	221 001,0	1 513,5
Fonctionnement	143 516,7	142 912,0	147 560,0	(4 648,0)
Affectation à un fonds spécial	16 518,5	16 518,5	15 197,0	1 321,5
Transfert	219 890,4	219 849,8	218 596,0	1 253,8
Créances douteuses et autres	5 500,0	3 719,1	5 052,0	(1 332,9)
Total	**608 194,3**	**605 513,9**	**607 406,0**	**(1 892,1)**
	Budget	Investissements réels	Investissements réels	
Investissements[5]	23 966,9	14 608,1	13 567,0	1 041,1

1. Les données de ce tableau concernent les programmes 1, 2, 3 et 4, à l'exception de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
2. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, y compris ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents.
3. Données préliminaires.
4. Données provenant des comptes publics 2008-2009.
5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les variations entre les dépenses réelles de 2008-2009 et celles de 2009-2010 par grandes catégories sont attribuables à plusieurs des éléments détaillés dans la ventilation par programme :

- concernant les dépenses de la catégorie Rémunération :
  - la diminution de la dépense de rémunération des juges (-1,3 M$ et -0,4 M$);
  - l'augmentation des dépenses de rémunération (4,1 M$);
  - le transfert des avocats plaidants et des cadres juridiques du Contentieux Revenu du Ministère vers Revenu Québec (-1,1 M$);
- concernant les dépenses de la catégorie Fonctionnement :
  - le remboursement des honoraires versés par la CSJ en vertu d'une entente de service (1,5 M$);
  - l'augmentation de la dépense de loyer (3,7 M$);
  - le transfert du paiement des témoins au DPCP (-4,5 M$);
  - la diminution de la dépense d'amortissement (-3,5 M$);
  - la diminution des frais d'administration du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (-1,2 M$);
- concernant les dépenses de la catégorie Affectation à un fonds spécial : l'augmentation de l'affectation au FAVAC des revenus de la suramende pénale (1,3 M$);
- concernant les dépenses de la catégorie Créances douteuses et autres : la diminution de la dépense pour mauvaises créances (-1,3 M$);
- concernant les dépenses de la catégorie Investissements : la hausse de divers investissements en immobilisations, dont ceux pour l'implantation de la solution SAGIR-2 (0,3 M$).

LES REVENUS

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice. Il s'agit de revenus découlant :

- du traitement, par le Bureau des infractions et amendes, des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales, ainsi qu'à certaines lois fédérales;
- de la vente de biens et de services; ces revenus proviennent surtout de deux sources, soit les frais judiciaires et les droits en matière civile, de même que les frais judiciaires en matières criminelle et pénale;
- de la réception du paiement des droits et des permis exigés au regard de la publicité légale des entreprises, de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses d'années antérieures;
- des transferts du gouvernement du Canada qui sont attribuables principalement à deux ententes, soit l'entente relative à l'aide juridique et l'entente relative aux mesures québécoises de justice familiale.

Le tableau suivant présente la ventilation des divers revenus pour les exercices financiers 2009-2010 et 2008-2009. Au terme de l'exercice 2009-2010, le Ministère a comptabilisé au fonds consolidé du revenu une somme de 200,7 M$, soit 10,1 % (22,6 M$) de moins qu'en 2008-2009. Cette diminution est due principalement à une baisse du volume de jugements reçus au Bureau des infractions et amendes au cours de l'exercice 2009-2010.

LES REVENUS DU MINISTÈRE 2009-2010 ET 2008-2009 - VENTILATION PAR CATÉGORIES DE REVENUS

Catégories de revenus	2009-2010[1] (000 $)	2008-2009[2] (000 $)	Écart (000 $)	Variation (%)
Amendes et confiscations				
Code de la sécurité routière	54 532	70 478	(15 946)	(22,6)
Infractions au Code criminel	11 052	8 989	2 063	23,0
Infractions à diverses lois	17 512	16 706	806	4,8
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	16 702	18 750	(2 048)	(10,9)
Autres amendes et confiscations	0	10	(10)	(100,0)
Sous-total	**99 798**	**114 933**	**(15 135)**	**(13,2)**
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	34 447	35 395	(948)	(2,7)
Actes juridiques	32 060	39 243	(7 183)	(18,3)
Autres	821	798	23	2,9
Sous-total	**67 328**	**75 436**	**(8 108)**	**(10,7)**
Autres revenus				
Publicité légale des entreprises	200	217	(17)	(7,8)
Surplus des fonds spéciaux et organismes	269	217	52	24,0
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	572	2 594	(2 022)	(77,9)
Autres	0	1	(1)	(100,0)
Sous-total	**1 041**	**3 029**	**(1 988)**	**(65,6)**
Transfert du gouvernement du Canada				
Sous-total	**32 545**	**29 924**	**2 621**	**8,8**
Total	**200 712**	**223 322**	**(22 610)**	**(10,1)**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2008-2009.

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau qui suit porte sur les revenus et les dépenses de deux fonds spéciaux relevant du « portefeuille justice ». Ces fonds financent presque en totalité leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres, et ne reçoivent que peu ou pas d'aide financière du Ministère. Il s'agit :

- du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), qui subventionne notamment les organismes d'aide aux victimes d'actes criminels. Ce fonds est constitué principalement de l'ensemble des contributions de 10 $ s'ajoutant au montant total d'amendes et de frais réclamés sur un constat d'infraction, des sommes recueillies par les juges à la suite de l'application des dispositions du Code criminel prévoyant l'imposition d'une suramende compensatoire, ainsi que d'une partie des produits de la criminalité (voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales)*;
- du Fonds des registres (FDR), qui est consacré au registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), au registre des lobbyistes, au service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG), au registre des commissaires à l'assermentation, de même qu'au registre des lettres patentes foncières.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES ET DES REVENUS DES FONDS SPÉCIAUX 2009-2010 ET 2008-2009

Fonds	Dépenses				Revenus			
	2009-2010[1]	2008-2009[2]	Variation		2009-2010[1]	2008-2009[2]	Variation	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%
FAVAC	14 746,3	14 180,0	566,3	4,0	20 322,4	17 484,0	2 838,4	16,2
FDR	21 827,6	21 801,0	26,6	0,1	27 497,8	28 476,0	(978,2)	(3,4)
Total	**36 573,9**	**35 981,0**	**592,9**	**1,7**	**47 820,2**	**45 960,0**	**1 860,2**	**4,1**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2008-2009.

Globalement, en 2009-2010, les dépenses des fonds spéciaux ont augmenté de 1,7 % (0,6 M$) par rapport à l'exercice 2008-2009. Cette variation est attribuable aux éléments présentés ci-dessous.

- Au FAVAC, la hausse des dépenses de 0,6 M$ (4,0 %) s'explique principalement par l'augmentation des dépenses de transfert et par l'implantation de la ligne téléphonique sans frais pour les victimes d'agression sexuelle. D'autres dépenses ont diminué, en raison de l'effet combiné des éléments suivants :
  - l'augmentation des dépenses de transfert ainsi réparties :
    - les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (0,6 M$);
    - les autres organismes (0,6 M$);
  - l'implantation de la ligne téléphonique sans frais pour les victimes d'agression sexuelle (0,2 M$);
  - l'absence de campagne de promotion du réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (-0,6 M$);
  - la diminution du budget des projets particuliers de recherche, de sensibilisation, d'information et de formation (-0,3 M$).

- Au FDR, en 2009-2010, les dépenses sont demeurées au même niveau qu'en 2008-2009. L'augmentation de la dépense de rémunération, de l'ordre de 0,4 M$, s'explique par les augmentations salariales, la progression dans les corps d'emploi et la cotisation rétrospective à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Cette augmentation est compensée par une diminution équivalente dans les dépenses de fonctionnement.

Les fonds spéciaux ont accumulé des revenus de 47,8 M$ pendant l'exercice 2009-2010, soit une augmentation de 4,1 % par rapport à l'exercice 2008-2009. Cette variation résulte de l'effet combiné des éléments présentés ci-dessous.

- Au FAVAC, les revenus ont augmenté de 2,8 M$ en 2009-2010 (16,2 %) en raison des principaux éléments suivants :
  - l'augmentation des contributions de 10$ pour un total de 2,6 M$ (18,5 %) et dont la moitié provient d'un montant de 1,2 M$ comptabilisé en 2007-2008 alors qu'il aurait plutôt dû l'être en 2008-2009. Sans cette comptabilisation dans la mauvaise année, la hausse aurait été de 1,3 M$ (8,9 %) en 2009-2010;
  - la hausse des revenus relatifs à des dépenses des années antérieures (0,3 M$) en raison :
    - de l'annulation d'une convention d'aide financière avec Femmes autochtones du Québec (0,2 M$);
    - du solde à payer pour les vacances et les maladies (0,1 M$) au 31 mars 2010.
- Au FDR, la diminution des revenus de près de 1,0 M$ est attribuable aux éléments suivants :
  - la diminution du volume d'inscriptions en 2009-2010 au registre des droits personnels et réels mobiliers (essentiellement en matière automobile), compensée en partie par une augmentation des consultations, avec une variation à la baisse de 0,8 M$;
  - l'absence de subvention pour les travaux de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale pour laquelle le FDR avait reçu 0,2 M$ en 2008-2009.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Ministère a poursuivi les travaux amorcés visant, d'une part, un meilleur alignement stratégique de ses investissements en ressources informationnelles et, d'autre part, une meilleure planification et une gestion plus rigoureuse de celles-ci. C'est dans cette perspective que le Ministère a entrepris, au cours de l'exercice, plusieurs travaux visant un encadrement plus étroit, dont le cadre de gestion qui a été révisé et approuvé par les autorités ministérielles au mois de décembre 2009. De plus, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un plan directeur triennal de ces ressources, lequel a été déposé auprès des autorités ministérielles à la fin du mois de mars 2010. Finalement, des travaux visant la réalisation de l'architecture d'entreprise ont également été entrepris au cours de la période.

LES FAITS SAILLANTS

Cette section fait état d'actions et de réalisations marquantes du Ministère en 2009-2010 et qui méritent d'être soulignées. Y sont également exposées des activités remarquables du domaine de la justice ayant eu lieu cette même année.

LOIS, POLITIQUES ET RÈGLEMENTS

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LOI SUR LE RECUEIL DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS DU QUÉBEC

La Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec (L.R.Q., chapitre R-2.2.0.0.2), entrée en vigueur le 1er janvier 2010, confère une valeur officielle à la version électronique des textes législatifs et réglementaires. De ce fait, elle bonifie leur accessibilité gratuite aux citoyens qui consultent le site Web des Publications du Québec, et aux professionnels du droit qui consultent le site Légis Québec.

Les lois qui constituent le Recueil sont celles publiées par l'Éditeur officiel, y compris le Code civil du Québec (L.Q., 1991, chapitre 64) et la Loi sur l'application de la réforme du Code civil (L.Q., 1992, chapitre 57). Toutefois, seuls les règlements révisés et notés comme tels auront une valeur officielle. La fin des travaux de révision étant prévue pour le 1er janvier 2012, c'est à cette date que tous les textes réglementaires publiés sur les deux sites mentionnés auront une valeur officielle, à moins d'une décision préalable du ministre de la Justice.

La *Politique sur le Recueil des lois et des règlements du Québec*, publiée le 6 janvier 2010 à la *Gazette officielle du Québec*, permet de connaître les différentes règles appliquées par le Service de la refonte des lois et règlements du Ministère.

POLITIQUE QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE

Le 11 décembre 2009, la ministre de la Justice, Mme Kathleen Weil, a rendu publique la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie - Ensemble vers l'égalité sociale*. S'agissant d'une première au Canada, cette politique privilégie des orientations et des choix stratégiques qui visent à améliorer la situation des personnes de minorités sexuelles au Québec et ainsi favoriser l'atteinte de leur égalité sur le plan social.

Les orientations de la politique visent à reconnaître les réalités des personnes de minorités sexuelles, à favoriser le respect de leurs droits et de leur mieux-être, notamment en leur offrant des services adaptés à leurs besoins, et à assurer une action concertée de tous les acteurs sociaux dans le combat contre l'homophobie.

Pour en savoir plus, le lecteur peut consulter en page 47 les résultats à l'objectif 3.2.4 du *Plan stratégique 2007-2010*.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE TARIF D'HONORAIRES ET DES FRAIS DE TRANSPORT DES HUISSIERS

La Loi sur les huissiers de justice prévoit qu'un huissier ne peut réclamer, dans l'exercice de ses fonctions, que les honoraires et les frais fixés au Tarif d'honoraires et des frais de transport des huissiers. Ce tarif n'avait fait l'objet d'aucune augmentation depuis 1999. La ministre Kathleen Weil s'est montrée sensible aux représentations de la Chambre des huissiers de justice du Québec et, sur sa recommandation, le gouvernement a adopté en janvier 2010 un règlement actualisant le tarif. Celui-ci augmente de 15 % l'ensemble des honoraires qui y sont prévus et permet aux huissiers de réclamer des honoraires pour des actes qui n'étaient jusque-là pas tarifés.

MESURES TOUCHANT LA LÉGISLATION SUR LES CRIMES ÉCONOMIQUES D'ENVERGURE

À l'été 2009, plusieurs événements ont propulsé à l'avant-scène de l'actualité la thématique des crimes à caractère économique et particulièrement la question des peines sanctionnant ce genre de crime. Sensible aux conséquences découlant de la perpétration de fraudes majeures et d'autres crimes économiques de grande envergure, le gouvernement a annoncé en septembre 2009 un ensemble de mesures visant à contrer au Québec la perpétration de tels crimes.

Dans la foulée, la ministre Kathleen Weil a proposé à ses homologues canadiens de discuter de certaines mesures, lors de la rencontre fédérale-provinciale-territoriale d'octobre 2009. Les discussions ont porté sur des mesures touchant à trois aspects importants : les conditions de la libération conditionnelle, les peines maximales d'emprisonnement et le régime des produits de la criminalité. Les ministres ont reconnu l'importance de s'attaquer aux crimes économiques d'envergure et à la gravité des répercussions sur les victimes. Ils ont convenu également de la nécessité de travailler de façon concertée et d'entreprendre des actions coordonnées.

Par ailleurs, l'Assemblée nationale a adopté en décembre 2009 une disposition visant à corriger la lacune relevée par la Cour d'appel dans le jugement Lacroix d'août 2009. Cette lacune l'avait conduite à réduire à cinq ans moins un jour la peine d'emprisonnement imposée aux termes de la Loi sur les valeurs mobilières

(L.R.Q., chapitre V-1.1), écartant ainsi la décision selon laquelle les peines devaient être purgées consécutivement. Cette modification permet dorénavant aux juges d'imposer des peines consécutives d'emprisonnement dont le cumul pourrait excéder cinq ans.

AMÉLIORATION DES SERVICES DE JUSTICE

PROJET PILOTE DE SÉANCES SUR LA PARENTALITÉ APRÈS LA RUPTURE

Pour faire suite aux recommandations du comité de suivi sur l'implantation de la médiation familiale, le Ministère a démarré un projet pilote de séances sur la parentalité après la rupture. Le projet est prévu pour six mois, avec possibilité de prolongation. Ces nouvelles séances visent à remplacer les précédentes séances d'information de groupes de parents, lesquelles ne se sont pas avérées concluantes.

Les premières séances sur la parentalité après la rupture ont eu lieu le 2 décembre 2009, au moyen d'une visioconférence entre Montréal et Québec. Elles visent essentiellement la réduction des incidences de la séparation des parents sur les enfants, la responsabilisation des parents à l'égard de leurs obligations parentales et la possibilité pour les parents de prendre des décisions plus éclairées à l'égard de la réorganisation familiale.

Par ce projet pilote, le Ministère compte :

- vérifier la possibilité de transformer la séance d'information de groupe en une séance sur la parentalité après la rupture;
- vérifier la faisabilité et la possibilité d'une offre partout en province grâce à la visioconférence;
- évaluer la satisfaction des usagers tant à l'égard du contenu de la séance que du moyen technologique employé.

Des séances pourraient être offertes dans d'autres villes au cours du projet pilote.

AVANCEMENT DU DROIT ET DE LA JUSTICE

REMISE DU PRIX DE LA JUSTICE

Au cours d'une cérémonie publique tenue le 8 février 2010, la ministre Kathleen Weil a décerné la médaille du Prix de la justice à M. André Laurin. Syndicaliste retraité, M. Laurin est le pionnier du système actuel de défense des droits des consommateurs au Québec. Tout au long de sa carrière, il a œuvré pour que la justice soit accessible à tous les Québécois et que leurs droits en matière de consommation soient reconnus, peu importe leur revenu et leur statut social.

Chaque année depuis 1991, le Ministère décerne cet honneur à une Québécoise ou à un Québécois qui se dévoue, souvent dans l'ombre, pour promouvoir les valeurs fondamentales de la justice que sont l'accessibilité, la qualité et l'universalité. Par la remise de cette distinction, le Ministère souligne l'engagement de personnes qui ont laissé leur marque en apportant une contribution exceptionnelle à la justice.

COMMUNICATIONS

TENUE DE LA CÉRÉMONIE HOMMAGE AU CIVISME

Le 9 novembre 2009, le gouvernement du Québec a rendu un hommage public à 52 personnes pour les actes de civisme exceptionnels qu'elles ont accomplis au cours des années 2007 ou 2008. Ces actes de bravoure ont été réalisés dans des circonstances périlleuses ou difficiles qui, dans certains cas, comportaient des risques élevés pour la vie des sauveteurs. Tenue à l'Assemblée nationale, la cérémonie a été présidée par la ministre de la Justice, M^me^ Kathleen Weil.

C'est pour souligner le courage et la conduite exemplaires des citoyennes et des citoyens qui portent secours à des personnes dont la vie est en danger que le gouvernement du Québec a adopté, le 19 décembre 1977, la Loi visant à favoriser le civisme (L.R.Q., chapitre C-20). Il s'agissait, en 2009-2010, de la 24^e^ cérémonie officielle.

LAURÉAT D'UN PRIX D'EXCELLENCE EN COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE

La campagne de promotion des services des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) du Ministère a remporté un prix Zénith dans l'une des catégories des campagnes publicitaires. Le jury a eu un coup de cœur pour son approche positive et le ton encourageant employé, soulignant notamment son concept visuel moderne et accrocheur ainsi que son style de rédaction simple et accessible.

La remise des prix Zénith est organisée chaque année par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec et vise à souligner la qualité du travail de ses artisans. Pour cette 13^e^ édition, pas moins de 85 propositions avaient été soumises en provenance de 19 ministères et de 22 organismes gouvernementaux.

LES RÉSULTATS 2009-2010

AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2007-2010*

Le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère, déposé le 18 décembre 2007 à l'Assemblée nationale, a constitué un outil privilégié de vision, de gestion et de mobilisation au long de ses trois années d'application. Ce plan présentait des orientations et des objectifs ambitieux visant à contribuer de façon importante à l'évolution du système de justice, qui constitue l'une des assises de tout État démocratique.

Le *Plan stratégique 2007-2010* a été élaboré en donnant la priorité à la qualité des services aux citoyens, comme l'énonce la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01). De plus, il s'est inscrit dans les grandes orientations gouvernementales à l'égard de la qualité et de l'accessibilité des services aux citoyens, sans oublier celles relatives à la modernisation de l'État.

Ce plan s'est articulé autour des trois enjeux stratégiques suivants :

- des citoyens en confiance envers le système de justice;
- un système de justice accessible;
- une organisation performante.

À ces enjeux stratégiques se sont greffés trois orientations, dix axes et vingt et un objectifs par lesquels le Ministère a défini ses engagements à moyen terme envers la population. Ces objectifs présentaient des cibles précises à atteindre au 31 mars 2010. Des indicateurs ont d'ailleurs permis de mesurer l'atteinte de ces cibles.

Les résultats obtenus au cours de l'exercice 2009-2010 en fonction de ces orientations, axes et objectifs sont présentés dans cette section. Ils sont basés sur les données disponibles au 31 mars 2010 et traduisent la performance atteinte par le Ministère durant la dernière année de la réalisation du plan. Les résultats obtenus en 2007-2008 et en 2008-2009 sont également présentés pour permettre de bien situer leur évolution dans le temps.

Le tableau suivant présente une synthèse du *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère.

TABLEAU SYNTHÈSE

Plan stratégique 2007-2010
du ministère de la Justice

Québec

2007-2010

PLAN STRATÉGIQUE

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS	INDICATEUR
1 Des citoyens en confiance envers le système de justice	1 Informer et impliquer les citoyens afin de favoriser leur compréhension du système de justice	1.1 Accès facile à de l'information vulgarisée	1.1.1 Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère	• Pourcentag • Pourcentag
			1.1.2 Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles	• Nombre de • Nombre de • Nombre de
			1.1.3 Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes	• Nombre de
		1.2 Participation des citoyens au façonnement du système de justice	1.2.1 Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice	• Nombre de
			1.2.2 Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	• Nombre de organismes
		1.3 Degré de confiance	1.3.1 Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale	• Réalisation
2 Un système de justice accessible	2 Prendre des mesures qui facilitent l'accessibilité à la justice	2.1 Modes alternatifs de règlement des conflits	2.1.1 Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille	• Nombre de
			2.1.2 Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances	• Taux d'utilis
		2.2 Accès et présence à la cour facilités	2.2.1 Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances	• Mise en œu
			2.2.2 Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat	• Nombre de
		2.3 Clarté des lois et des règlements	2.3.1 Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens	• Nombre de favorisant u • Nombre de
		2.4 Gouvernement en ligne	2.4.1 Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne	• Nombre de
			2.4.2 Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet	• Création du
3 Une organisation performante	3 Moderniser le cadre de gestion du Ministère	3.1 Maintien et développement de l'expertise	3.1.1 Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables	• Pourcentage
			3.1.2 Favoriser le développement des compétences en gestion	• Pourcentag développem
		3.2 Partenariats pour l'amélioration de l'efficience	3.2.1 Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels	• État d'avanc
			3.2.2 Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle	• Entente con
			3.2.3 Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources	• Entente con
			3.2.4 Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice	• Nombre de
		3.3 Mesure de la performance	3.3.1 Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés	• Nombre d'e
			3.3.2 Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère	• Nombre de

INDICATEURS	CIBLES
• Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés • Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés mis à jour sur Internet	• 30 % • 100 %
• Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires • Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles cibles • Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles	• 9 documents • 6 partenariats • 15 participations
• Nombre de capsules vidéo produites	• 3 capsules vidéo
• Nombre de consultations des citoyens	• 6 consultations
• Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	• 6 rencontres
• Réalisation du sondage	• 1 sondage en 2009-2010
• Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale	• 11 400 couples
• Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances	• 8 %
• Mise en œuvre d'un processus optimisé	• Mise en œuvre d'un processus d'opération optimisé en 2009-2010
• Nombre de trousses d'aide différentes disponibles	• 4 trousses d'aide différentes
• Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative • Nombre de lois ou de règlements évalués par des groupes cibles quant à leur clarté	• 35 juristes • 4 lois ou règlements
• Nombre de certificats demandés en ligne	
• Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet	• Registre disponible en 2009-2010
• Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée	• 100 %
• Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leur compétence en gestion	• 75 %
• État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré	• Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site
• Entente conclue avec Services Québec	• 1 entente
• Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec	• 1 entente
• Nombre de rencontres des partenaires	• 6 rencontres
• Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	• 6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés
• Nombre de sondages réalisés	• 3 sondages

ORIENTATION 1

INFORMER ET IMPLIQUER LES CITOYENS AFIN DE FAVORISER LEUR COMPRÉHENSION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Le Ministère accorde une grande importance à la confiance des citoyens dans le système de justice; cette préoccupation est d'ailleurs inscrite dans sa mission et ses valeurs. À cet égard, les résultats d'un sondage réalisé durant l'été 2006 révélaient que 59 % des citoyens interrogés faisaient confiance au système de justice.

Par la première orientation du plan, le Ministère prévoyait renforcer sa relation avec les citoyens, un tel renforcement étant essentiel à l'amélioration de la confiance de la population à l'endroit du système de justice. Il impliquait que les citoyens aient accès à une information complète, objective, pertinente et compréhensible. Ce renforcement nécessitait également que des mesures soient mises en œuvre pour que cette information soit diffusée le mieux possible et impliquait que le Ministère donne davantage la possibilité aux citoyens de s'exprimer et d'être écoutés.

C'est en empruntant ces voies que le Ministère comptait influencer positivement la perception qu'ont les citoyens du système de justice et ainsi consolider le lien qui existe entre les citoyens et ce système. Dans ce contexte, il avait été jugé utile d'assurer un suivi de l'évolution du degré de confiance des citoyens à l'égard du système de justice.

AXE 1.1

Accès facile à de l'information vulgarisée

Les résultats du sondage mené en 2006 révélaient que 64 % des répondants considéraient connaître peu ou pas du tout le système de justice. Ils indiquaient également que pour 83 % des répondants, les tribunaux seraient devenus des labyrinthes. L'amélioration de l'information diffusée et de la manière dont les documents sont rédigés a constitué les stratégies retenues par le Ministère pour améliorer la connaissance qu'ont les citoyens de leurs droits ainsi que leur compréhension du système de justice.

Objectif 1.1.1 :

Favoriser une meilleure compréhension de l'information mise à la disposition des citoyens par le Ministère

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés	30 %	42,9 %	Consultation des citoyens	Travaux d'adaptation en cours dans un dépliant

Une stratégie visant l'adaptation des dépliants et leur meilleure complémentarité par rapport au contenu du site Web a été approuvée par les autorités ministérielles le 22 juin 2009. Elle s'est appuyée sur l'évaluation réalisée en 2008-2009 concernant l'appréciation des citoyens de certaines publications alors disponibles, leurs attentes à cet égard et les sources d'information qu'ils privilégient compte tenu de l'importance grandissante du Web. Cette évaluation, réalisée au moyen d'entrevues individuelles, avait permis de constater que les répondants préféraient des textes courts, écrits dans un langage simple, qui fournissent de l'information de base et qui renvoient à d'autres sources plus complètes, comme un site Web.

Au 31 mars 2010, les travaux de réécriture et d'édition des douze dépliants suivants ont été finalisés : *Témoin : votre rôle en cour criminelle; Les jurés; Les petites créances; Victimes d'actes criminels : vos droits, vos recours et les ressources à votre disposition; Victimes d'actes criminels : pour mieux comprendre la procédure judiciaire et les peines; Le testament; Les successions; Les conjoints de fait; Le mariage; Le dépôt volontaire; Séparation, divorce, dissolution de l'union civile; Les rapports de voisinage.* De plus, l'adaptation du dépliant intitulé *Le RDPRM*, qui n'était pas prévue au départ, a aussi été réalisée.

Le Ministère s'est également doté en 2009-2010 d'une nouvelle image ministérielle devant encadrer l'ensemble de ses productions, dont les imprimés, au cours des prochaines années. Le graphisme des nouveaux dépliants s'inspire de cette image renouvelée du Ministère. Leur apparence est plus uniforme puisqu'ils sont tous de la même taille et comportent chacun trois volets.

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Pourcentage des dépliants et des brochures adaptés mis à jour sur Internet	100 %	100 %	s. o.	s. o.

Il n'y aura désormais plus de concordance parfaite entre le contenu des dépliants imprimés et ce que l'on trouve sur le site Web du Ministère. En effet, en vertu de la stratégie adoptée, les dépliants présentent une version succincte de l'information et le site Web, une information complète.

Dans le cas des dépliants ayant fait l'objet d'une adaptation en 2009-2010, l'information correspondante a également été mise à jour sur le site Web du Ministère. Il est à souligner que l'actualisation des contenus publiés sur le site Web fait partie d'un processus de travail continu.

Objectif 1.1.2 :

Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies, notamment en partenariat avec des organismes œuvrant auprès de ces clientèles

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de documents développés par le Ministère pour utilisation par les partenaires	9 documents	4 documents	3 documents	1 document

Un rapport du sous-comité interministériel sur la traite des femmes migrantes, daté du 25 mai 2009, a été remis au comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, puis approuvé par les ministres concernés. En décembre 2009, ce rapport a été transmis aux personnes et aux organismes consultés puis diffusé sur le site Web du Ministère, concluant ainsi les travaux du sous-comité interministériel. Ces travaux avaient été instaurés en novembre 2005, alors que le Ministère mettait sur pied le sous-comité, en réponse à l'une des revendications de la section québécoise de la Marche mondiale des femmes. Son mandat a consisté en l'examen des mesures de protection des droits accordés aux femmes migrantes victimes de trafic, dans le respect des compétences du gouvernement du Québec, et en l'examen des possibilités de négocier une entente avec le gouvernement fédéral sur cette question.

En 2009-2010, le Ministère a rendu disponible sur le site Web des Publications du Québec la codification administrative informatisée de la *Convention de la Baie James et du Nord-Ouest québécois* et de la *Convention du Nord-Est québécois*, documents qui traduisent des ententes intervenues entre les gouvernements fédéral, provincial et des peuples autochtones. Ces conventions datent de 1975 et ont été modifiées au fil des ans par 24 conventions complémentaires. L'ensemble de ces textes représente plus de 2 000 pages. La codification administrative donne accès à un texte à jour qui intègre les nombreuses modifications apportées dans les conventions complémentaires. Elle facilite ainsi la consultation et la recherche par les professionnels du droit autochtone, qu'ils agissent en cabinet privé ou au sein de l'appareil gouvernemental provincial ou fédéral, ou dans des organismes tels qu'Hydro-Québec ou la Société d'énergie de la Baie James.

De plus, en mars 2010, la section du site Web du Ministère qui traite de la *Convention de La Haye sur la signification et la notification à l'étranger des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile ou commerciale* a été modifiée afin de mettre à jour la liste des États signataires ainsi que celle relative aux frais. Conformément au décret n° 491-88 du 30 mars 1988, le Québec s'est déclaré lié par cette convention qui établit un processus d'entraide judiciaire entre les autorités centrales des États signataires et qui est destinée à faciliter et à simplifier les notifications et significations d'actes judiciaires et extrajudiciaires à l'étranger. La clientèle visée étant constituée d'autorités juridiques étrangères se trouvant exclusivement à l'extérieur du Québec, la présentation de ce document en format électronique s'avère un choix judicieux.

Depuis le 5 mars 2010, l'information relative à l'exécution réciproque des pensions alimentaires est disponible sur la page d'accueil de la section du site Web du Ministère intitulée *Perception et versement des pensions alimentaires à l'extérieur du Québec*. Comme la plus grande partie de la clientèle visée réside à l'extérieur du Québec, le projet initial d'un dépliant imprimé a été remplacé par une diffusion électronique de l'information. En vertu de la Loi sur l'exécution réciproque d'ordonnances alimentaires (L.R.Q., chapitre E-19), il est possible de faire exécuter au Québec des ordonnances alimentaires rendues dans un État, une province ou un territoire désigné par décret (R.R.Q., chapitre E-19, r.1). Pareillement, le bénéficiaire d'une ordonnance alimentaire rendue au Québec peut la faire exécuter ailleurs, dans les mêmes États, provinces ou territoires.

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de partenariats avec les organismes œuvrant auprès des clientèles	6 partenariats	1 partenariat	5 partenariats	1 partenariat

Le 4 août 2009, le Ministère a accepté de participer aux travaux du comité mis sur pied pour l'élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes. Ce nouveau comité, mis en place à la demande du juge en chef de la Cour du Québec, est composé de membres de la magistrature, du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du Service des poursuites pénales du Canada, de la Commission des services juridiques, de l'Association des avocats de défense de Montréal, de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, du Centre Dollard-Cormier, ainsi que de trois ministères : Justice; Sécurité publique; Santé et Services sociaux. Le comité a pour mandat de définir le programme judiciaire de traitement des toxicomanes à la Cour du Québec.

Toujours en 2009-2010, le Ministère a poursuivi ses efforts pour accroître l'accès des populations autochtones aux services des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Une entente a déjà été conclue le 23 mai 2008 en vue d'implanter en territoire cri le dix-septième CAVAC. Celui-ci permettra d'accroître les services à la population crie et d'offrir des services adaptés pour répondre aux besoins particuliers

de cette population d'environ treize mille personnes réparties dans neuf collectivités. Cette initiative s'inscrit dans les orientations de certaines mesures prévues au *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, lequel rappelle l'importance d'offrir des services adéquats aux victimes en milieu autochtone. Une première intervenante crie a été embauchée en 2009-2010 afin d'offrir déjà certains services en attendant l'implantation du CAVAC.

Au cours du même exercice financier, le Ministère a poursuivi ses rencontres avec les représentants du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), l'un des organismes de défense des droits des itinérants. En 2009-2010, le Ministère a participé à trois rencontres du comité sur les solutions de rechange à l'incarcération afin d'explorer les moyens d'éviter aux itinérants l'incarcération en cas de non-paiement d'amendes. Ce comité est composé de représentants du RAPSIM, de la Ville de Montréal, de la cour municipale de la Ville de Montréal, du ministère de la Sécurité publique et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Parmi les mesures retenues, certaines visent à améliorer le système des travaux compensatoires et une meilleure adaptation de celui-ci au milieu de l'itinérance. Le Ministère a également participé, le 11 décembre 2009, au Forum sur la judiciarisation des personnes itinérantes. Organisé par le RAPSIM, ce forum a réuni en outre des représentants du Barreau du Québec, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Ville de Montréal ainsi que de différents groupes communautaires. Enfin, à la demande du RAPSIM, une rencontre entre la ministre Kathleen Weil et les dirigeants de cet organisme a eu lieu le 16 décembre 2009.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Ministère a poursuivi sa participation aux travaux d'un comité interministériel dont le mandat est d'élaborer un plan d'action pour contrer la maltraitance envers les aînés. Ce comité relève du Secrétariat aux aînés et avait été institué en juin 2008. Ainsi, deux rencontres ont eu lieu, l'une du comité de rédaction et l'autre du comité directeur.

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de participations du Ministère à des activités externes auprès des clientèles cibles	15 participations	Plus de 5 participations	Plus de 9 participations	7 participations

En 2009-2010, le Ministère a participé à plusieurs activités qui lui ont permis de rencontrer des personnes de groupes cibles. Il a notamment participé à cinq salons des générations qui se sont tenus à Sherbrooke, à Québec, à Saguenay, à Gatineau et à Montréal. Ces salons ciblent un large public, en mettant toutefois un accent sur la clientèle de plus de 45 ans.

En tout, c'est presque 3 850 personnes qui ont été directement jointes à l'occasion de l'un ou l'autre des salons des générations. Elles ont fait un arrêt au stand du Ministère pour y recueillir de la documentation, pour obtenir une information ou bien pour échanger avec l'un de ses représentants sur une question concernant la justice au Québec.

En mai 2009, le Ministère a également participé au salon qui se tenait en marge du Congrès annuel du Barreau du Québec. Cette activité a permis de joindre près de 1 100 congressistes.

Objectif 1.1.3 :
Favoriser une meilleure compréhension des citoyens concernant les séances de médiation et le déroulement des procès, en travaillant en collaboration avec différents organismes

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de capsules vidéo produites	3 capsules vidéo	7 capsules vidéo mises en ligne	10 capsules vidéo mises en ligne	s. o.

En novembre 2009, sept capsules vidéo portant sur les candidats jurés et les jurés ont été mises en ligne sur le site Web du Ministère. Elles précisent notamment ce qui est attendu du citoyen qui a été sommé de comparaître pour agir comme juré et ce qu'il aura à faire au cours du procès. Ces capsules vidéo contribuent à familiariser les citoyens avec le rôle de juré.

AXE 1.2

Participation des citoyens au façonnement du système de justice

Dans le plan stratégique du Ministère, la consolidation du lien de confiance qui existe entre les citoyens et le système de justice s'est traduite également par des objectifs visant une meilleure participation de ces derniers au façonnement du système de justice, au moyen de consultations ou de rencontres favorisant la concertation entre les organismes.

En effet, le Ministère a constaté de plus en plus la volonté des citoyens d'être consultés sur des sujets qui les touchent, notamment sur l'évolution du système de justice. En outre, un grand nombre d'organismes travaillent auprès des victimes d'actes criminels et de leurs proches, dont les besoins sont particuliers et diversifiés. Dans ce contexte, la table de concertation réunissant les organismes intervenant auprès des victimes, créée en avril 2007, est devenue un lieu privilégié où les représentants de ceux-ci et les principaux représentants du Ministère peuvent discuter. Elle est devenue aussi un lieu favorisant la compréhension et l'évolution du système judiciaire.

Objectif 1.2.1 :
Accroître la participation des citoyens à la réflexion sur l'évolution du système de justice

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de consultations des citoyens	6 consultations	2 consultations	2 consultations	2 consultations

La Commission des institutions a été chargée de tenir des auditions publiques du 13 janvier au 3 février 2010, dans le cadre d'une consultation générale sur l'avant-projet de loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et d'autorité parentale.

Une quarantaine de groupes et de citoyens, dont la plupart ont produit un mémoire, se sont exprimés pendant ces cinq jours d'auditions. Une consultation en ligne a également été tenue et plus de 250 personnes y ont répondu.

Cette consultation faisait suite au rapport remis au gouvernement en mars 2007 par le groupe de travail sur le régime québécois de l'adoption. Ce rapport suggérait un certain nombre d'orientations législatives qui correspondent, dans une très large mesure, à ce qui a été présenté dans l'avant-projet de loi :

1. pour les enfants en besoin d'adoption : deux nouvelles formes possibles, soit l'adoption ouverte et l'adoption sans rupture du lien de filiation;
2. pour les enfants adoptés, sous la nouvelle loi : la possibilité d'obtenir des renseignements sur leurs parents d'origine, sauf si ces derniers ont inscrit un veto;
3. pour les enfants qui doivent être pris en charge, mais sans que cela nécessite la création d'une nouvelle filiation : la possibilité d'une délégation judiciaire de l'autorité parentale.

De plus, au cours du même exercice financier, le groupe de travail sur l'adoption coutumière a poursuivi ses travaux. Ce groupe a pour mandat de procéder à l'analyse de l'adoption coutumière au sein des collectivités autochtones du Québec et de proposer les conditions, les effets et les moyens pouvant être mis en place dans l'éventualité d'une reconnaissance des pratiques de l'adoption coutumière dans ces milieux. Une seule rencontre a eu lieu au cours de l'année 2009-2010, un certain retard ayant été accumulé dans le processus de consultation à mettre en place par le milieu autochtone pour documenter les pratiques et alimenter les discussions au sein du groupe de travail.

Objectif 1.2.2 :

Favoriser la concertation entre les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de rencontres des membres de la table de concertation réunissant les organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels	6 rencontres	5 rencontres	4 rencontres	2 rencontres

En 2009-2010, les membres de la table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels se sont rencontrés à cinq reprises afin de terminer certains travaux. Lors de ces rencontres, ils ont notamment procédé à des travaux d'analyse des besoins des personnes victimes d'actes criminels et des ressources disponibles. Ils ont également discuté du programme d'aide financière.

Créée en avril 2007, cette table réunit des représentants du Ministère et d'organismes qui interviennent auprès des victimes d'actes criminels ou de leurs proches. Elle constitue un lieu d'échanges sur les programmes et les services offerts et sur leur évolution. Elle vise à favoriser la continuité des services, la mise en place de mécanismes de concertation et de coordination sur le plan provincial ainsi que la réflexion dans l'évolution des services et dans la défense des droits des personnes victimes, notamment en regard de projets de loi, de politiques ou de programmes pouvant les affecter. Elle a également pour mandat de proposer des mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux personnes victimes d'actes criminels, de façon à répondre à leurs besoins. Enfin, les échanges permettent d'informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des personnes victimes d'actes criminels et de leurs proches.

AXE 1.3

Degré de confiance

Conscient de l'importance de connaître le degré de confiance des citoyens dans le système de justice, le Ministère a réalisé une consultation portant sur ce sujet en août 2006. Comme il est mentionné précédemment, les résultats révélaient que 59 % des citoyens interrogés font confiance au système de justice. Les autorités du Ministère ont jugé utile de suivre l'évolution de ce degré de confiance dans le futur.

Objectif 1.3.1 :

Assurer la mise en place d'un mécanisme de mesure du degré de confiance des citoyens envers le système de justice sur une base triennale

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Réalisation du sondage	1 sondage en 2009-2010	Sondage non réalisé	s. o.	s. o.

Il était prévu dans le *Plan stratégique 2007-2010* de suivre, sur une base triennale, l'évolution du degré de confiance des citoyens envers le système de justice par la réalisation d'un sondage sur la confiance en 2009-2010. Cependant, les autorités du Ministère ont décidé de revoir la tenue de ce sondage.

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES QUI FACILITENT L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE

Le Québec est un État de droit dont l'un des éléments fondamentaux est un système de justice accessible aux citoyens. Cependant, le sondage réalisé par le Ministère à l'été 2006 a révélé que seulement 23 % des répondants estimaient raisonnables les délais des tribunaux et que seulement 20 % d'entre eux pensaient que tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux. On y constatait que, visiblement, les délais et les coûts posent problème en ce qui concerne l'accès au système de justice; un constat qui interpelle tous les acteurs du système.

Afin de faciliter l'accessibilité à la justice, le Ministère entendait, dans la deuxième orientation de son plan, agir afin d'inciter les citoyens à tenter de régler les conflits autrement que par un procès, par exemple en ayant davantage recours à la médiation. Il entendait également prendre les moyens nécessaires à l'optimisation du traitement des dossiers en matière de petites créances et aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour. De plus, le Ministère s'était donné comme objectif d'aider les citoyens à mieux comprendre les lois et les règlements. Enfin, il voulait accroître l'utilisation des technologies de l'information et des communications pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services.

AXE 2.1

Modes alternatifs de règlement des conflits

Le procès constitue un moyen de régler les conflits. À ce propos, le sondage révélait que pour faire valoir un droit au sein du système de justice, seulement 8 % des citoyens choisissaient le procès.

Il existe également des modes de règlement autres que le procès, tels que la négociation et la médiation. Ces dernières offrent plusieurs avantages, notamment des délais plus courts et des coûts moindres que ceux des procès. De plus, ceux qui y ont recours ont le sentiment de mieux comprendre ce qui se passe et d'avoir un meilleur contrôle de la solution à leur problème.

Le Ministère offre des services de médiation dans deux domaines, soit le droit de la famille et les petites créances. En matière familiale, ces services portent sur la garde des enfants, les droits de visite et de sortie, la pension alimentaire et le partage des biens en cas de séparation ou de divorce, ou de dissolution ou d'annulation d'une union civile. Aux petites créances, ces services sont offerts dans l'ensemble des causes. Dans son plan stratégique, le Ministère entendait donc agir afin d'inciter les citoyens à avoir recours à la médiation familiale et à la médiation en matière de petites créances.

Objectif 2.1.1 :

Promouvoir la médiation dans le domaine du droit de la famille

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de couples ayant recours à la médiation familiale	11 400 couples	11 734 couples au 31 décembre 2009	11 142 couples au 31 décembre 2008	10 268 couples au 31 décembre 2007

Au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2009, 11 734 couples ont bénéficié de séances de médiation familiale payées par l'État.

Tout comme en 2008-2009, le Ministère a obtenu la collaboration de Revenu Québec et a procédé à l'envoi, en janvier 2010, d'un papillon aux créanciers et débiteurs alimentaires. Également, de nouvelles affiches promotionnelles sur la médiation ont été produites aux fins d'affichage dans les palais de justice.

Objectif 2.1.2 :

Encourager les parties à avoir recours à la médiation en matière de petites créances

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Taux d'utilisation de la médiation en matière de petites créances	8 %	5,4 %	5,5 %	Mise en place d'un projet pilote au palais de justice de Laval

En 2009-2010, pour l'ensemble des districts judiciaires, 23 795 dossiers ont été ouverts à la Division des petites créances. De ce nombre, 13 209 ont fait l'objet d'une contestation, soit 55,5 %. Au cours de la même période, la médiation a été acceptée par les parties dans 1 009 cas, soit pour 7,6 % des dossiers contestés. Pour les 1 009 mandats confiés aux médiateurs, 708 séances de médiation ont été tenues, et ce, en raison d'un certain nombre de désistements, d'absences ou de l'impossibilité de fixer une séance. Le taux d'utilisation des services de médiation est donc de 5,4 % (708/13 209) pour 2009-2010.

AXE 2.2

Accès et présence à la cour facilités

Les citoyens accordent une grande importance aux délais qui sont nécessaires pour régler les litiges, et ces délais sont à la hausse. Aux petites créances, le traitement des dossiers et le processus qui le soutient peuvent d'emblée être reconnus comme des facteurs responsables d'allonger les délais. Dans son plan, le Ministère entendait prendre les moyens nécessaires pour optimiser le traitement des dossiers en matière de petites créances.

En outre, le Ministère a constaté que les citoyens se présentent de plus en plus en cour sans avocat. Pourtant, selon le sondage réalisé par le Ministère, seulement 30 % des citoyens estiment qu'une personne peut facilement se représenter elle-même devant les tribunaux. À cet égard, le plan prévoyait des mesures afin d'aider les personnes qui désirent se représenter elles-mêmes à la cour.

Objectif 2.2.1 :

Optimiser, en collaboration avec la Cour du Québec, le traitement des dossiers en matière de petites créances

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Mise en œuvre d'un processus optimisé	Mise en œuvre d'un processus optimisé en 2009-2010	Réalisation du rapport d'évaluation du projet pilote	Poursuite du projet pilote au palais de justice de Laval	Mise en place d'un projet pilote au palais de justice de Laval

En 2007-2008, le Ministère et la Cour du Québec créaient un groupe de travail chargé :

- d'analyser le processus actuel de traitement des dossiers en matière de petites créances;
- de déterminer les pratiques jugées déficientes;
- de proposer les correctifs à apporter aux lacunes, dans une optique d'optimisation et d'uniformisation des processus;
- de proposer des solutions qui contribueraient à simplifier le traitement des dossiers et d'évaluer leurs incidences administratives et financières.

Le groupe de travail a déposé son bilan final en septembre 2009. Il y recommande, entre autres, d'étendre les outils de promotion à l'ensemble du réseau et de consolider la promotion de la médiation en matière de petites créances dans les palais de justice.

Objectif 2.2.2 :

Favoriser une meilleure préparation des citoyens qui désirent se présenter en cour sans avocat

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de trousses d'aide différentes disponibles	4 trousses d'aide différentes	Poursuite des travaux sur 2 trousses portant sur les petites créances	Poursuite des travaux sur 2 trousses portant sur les petites créances	Travaux en cours sur 2 trousses portant sur les petites créances

En 2009-2010, les travaux se sont poursuivis en vue de la conception de deux trousses d'aide qui permettront aux citoyens de concevoir et de préparer eux-mêmes, en ligne, les procédures de demande ou de défense aux petites créances. Cependant, il s'avère que la solution informatique initialement prévue ne répondait pas aux critères de performance attendus par le Ministère. Une solution technologique différente a donc été retenue. L'implantation d'un premier questionnaire interactif est prévue à l'été 2010 et un second à l'automne suivant.

AXE 2.3

Clarté des lois et des règlements

Les lois et les règlements étant des documents accessibles à toute personne, le Ministère considère important que ceux-ci soient compréhensibles par les citoyens. Cependant, la grande majorité des répondants du sondage (77 %) considère que les textes juridiques semblent difficiles à comprendre.

En conséquence, le Ministère s'était donné, dans son plan, l'objectif de faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens.

Objectif 2.3.1 :

Faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de juristes concernés suivant ou ayant suivi la formation du Ministère favorisant une meilleure rédaction législative	35 juristes	s. o.	Nouvelle cohorte de 46 juristes en formation	37 juristes

En 2003, le Ministère a mis en place un programme de perfectionnement en légistique s'échelonnant sur deux ans et portant sur des thèmes juridiques fondamentaux pour les rédacteurs législatifs et sur la rédaction législative en tant que telle. En 2009-2010, 43 juristes ont poursuivi la formation amorcée en septembre 2008.

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de lois ou de règlements évalués par des groupes cibles quant à leur clarté	4 lois ou règlements	s. o.	s. o.	s. o.

Après examen, ce projet a été abandonné. En effet, un survol des démarches possibles pour faire évaluer des lois ou des règlements par des groupes cibles laissait des doutes sur les chances d'obtenir des résultats probants, tangibles et surtout pratiques.

AXE 2.4

Gouvernement en ligne

L'utilisation des technologies de l'information et des communications fait également partie des moyens retenus par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à certains de ses services. Il est notamment difficile, pour les citoyens qui ont besoin des services d'un commissaire à l'assermentation, d'en trouver un, bien que le Québec en compte près de 45 000. Le Ministère a donc décidé de créer un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet.

Objectif 2.4.1 :

Offrir aux citoyens la possibilité de faire la demande des différents certificats de l'état civil (naissance, mariage, union civile et décès) en ligne

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de certificats demandés en ligne	395 000[1]	s. o.	s. o.	L'application est disponible pour rodage depuis décembre 2007

1. Cette cible représente approximativement le nombre de certificats qu'il était prévu de demander pour le 31 mars 2010. Elle a été établie sur la base du nombre de demandes de certificats en ligne reçues au cours de 2007-2008, soit depuis décembre 2007.

Le Ministère n'a plus à rendre compte de cet objectif, le Directeur de l'état civil relevant de Services Québec depuis le 1er avril 2008.

Objectif 2.4.2 :

Offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Création du registre des commissaires à l'assermentation sur Internet	Registre disponible en 2009-2010	s. o.	Registre disponible	La phase 1 du projet de développement des services en ligne du registre des commissaires à l'assermentation est réalisée à 80 %

Les commissaires à l'assermentation exerçant au Québec sont nommés par le ministre de la Justice, conformément à la Loi sur les tribunaux judiciaires. Cette loi indique que le ministre tient un registre des commissaires à l'assermentation. L'objectif de créer ce registre et d'offrir aux citoyens un outil permettant de trouver un commissaire à l'assermentation par l'intermédiaire d'Internet est atteint depuis le 26 août 2008.

Plusieurs services en ligne sont maintenant disponibles; ils permettent aux citoyens, en tout temps et gratuitement, de :

- trouver un commissaire à l'assermentation au moyen d'un outil de recherche par proximité;
- vérifier si un commissaire à l'assermentation était autorisé à faire prêter serment, à une date et dans un district judiciaire donnés.

Au 31 mars 2010, 17 562 commissaires à l'assermentation avaient accepté que leurs coordonnées soient rendues disponibles sur le Web pour répondre aux demandes d'assermentation des citoyens. L'outil de recherche fonctionne par proximité géographique et est facile à utiliser, la clé de recherche étant le code postal. En 2009-2010, le registre a été consulté plus de 51 500 fois, ce qui comprend 43 569 recherches d'un commissaire et 7 943 vérifications de son autorisation à faire prêter serment dans un district judiciaire donné et à une date précise.

De plus, les personnes souhaitant devenir commissaires à l'assermentation ou renouveler leur commission utilisent majoritairement les outils en ligne mis à leur disposition pour faire leur demande. Ainsi, en 2009-2010, 75,1 % des demandes de commission ont été préparées en utilisant le formulaire Web et 95,7 % des renouvellements ont été faits en ligne.

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION DU MINISTÈRE

La dernière orientation du plan comportait plusieurs mesures visant à moderniser le cadre de gestion du Ministère dans une perspective de performance. En effet, il s'avérait essentiel que la capacité organisationnelle du Ministère lui permette de mieux répondre à l'attente de la population dans un contexte de diminution de son personnel en raison de nombreux départs à la retraite.

Ainsi, pour répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficience auxquelles il est soumis, le Ministère entendait assurer le transfert de l'expertise du personnel occupant des postes déterminés comme vulnérables, et renforcer certaines compétences en gestion. Il entendait aussi travailler activement à l'établissement de partenariats et à la mise en commun de façons de faire. Enfin, le Ministère voulait améliorer la mesure de sa performance en rendant disponibles des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés.

AXE 3.1

Maintien et développement de l'expertise

Au cours de la période 2007-2010, le Ministère prévoyait un nombre important de départs à la retraite dans plusieurs catégories d'emploi. Dans ce contexte, la pérennité des savoirs essentiels à la mission du Ministère a fait l'objet d'une attention particulière. En effet, il a été jugé nécessaire d'assurer le transfert de l'expertise associée aux postes déterminés comme vulnérables, particulièrement dans ceux où l'expertise est unique.

De plus, pour faire face aux défis et aux enjeux à venir, il s'est avéré important que les gestionnaires acquièrent de nouvelles compétences. En conséquence, le Ministère a favorisé la participation des gestionnaires à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

Objectif 3.1.1 :

Assurer le transfert de l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Pourcentage des postes vulnérables pour lesquels l'expertise est transférée	100 %	81,3 %	34,4 %	Détermination des postes vulnérables

Le nombre de postes déterminés comme vulnérables et devant faire l'objet d'un transfert d'expertise au 31 mars 2010 avait été fixé à 96 pour l'ensemble du Ministère. L'expertise est jugée transférée lorsque la majorité des activités prévues au plan d'action pour le poste sont réalisées ou en voie de réalisation.

En 2009-2010, l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action se sont poursuivies pour les postes déterminés comme vulnérables. Ainsi, 34 nouveaux plans d'action ont été élaborés et leur mise en œuvre amorcée, s'ajoutant aux 55 plans d'action déjà réalisés et portant leur nombre total à 89.

Au 31 mars 2010, la majorité des activités prévues aux plans d'action pour 78 des 96 postes déterminés comme vulnérables, soit 81,3 %, était réalisée ou en voie de l'être. Le Ministère poursuivra ses efforts afin de compléter le transfert d'expertise visé au cours de la prochaine année.

Objectif 3.1.2 :

Favoriser le développement des compétences de gestion

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Pourcentage de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion	75 %	83,2 %	58,6 %	86,0 %

Le Ministère s'est doté d'un profil de compétences clés en gestion pour guider le développement de ses gestionnaires. Ce profil s'ajoute au profil gouvernemental de compétences du personnel d'encadrement élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor. Il comporte une dimension fonctionnelle, qui concerne l'environnement et la gestion des opérations, de même qu'une dimension humaine, qui se rapporte à la gestion de soi et des personnes.

En 2009-2010, 83,2 % des gestionnaires du Ministère ont participé à une ou plusieurs activités visant le développement de leurs compétences en gestion. Au nombre de ces activités, le forum des gestionnaires, tenu en mai 2009, portait sur la santé des personnes au travail et sur les bonnes pratiques de gestion en cette matière; 80,4 % des gestionnaires y ont participé.

Les cibles ont donc été atteintes en 2007-2008 et 2009-2010, notamment grâce à la tenue du forum des gestionnaires. L'absence de la tenue d'un tel forum en 2008-2009 se reflète dans la proportion moins élevée de gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion.

AXE 3.2

Partenariats pour l'amélioration de l'efficience

La mise en place et la conclusion de partenariats ainsi que la mise en commun des façons de faire ont occupé une place importante dans le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère. Ces partenariats ont pu prendre diverses formes.

La mission du ministère de la Justice et celle du ministère de la Sécurité publique (MSP) sont complémentaires sous certains aspects. Ces deux ministères doivent remplacer les systèmes qu'ils ont conçus pour soutenir l'administration de la justice, de concert avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). C'est dans ce contexte qu'ils se sont associés pour proposer le développement du système intégré d'information de justice (SIIJ), dont la première étape concerne le volet criminel et pénal. Ce système permettra l'échange d'information entre les divers acteurs qui interagissent au sein du processus judiciaire. Ceux-ci pourront prendre des décisions mieux éclairées, ce qui permettra, entre autres, d'accroître la sécurité du public.

Dans sa recherche d'amélioration de l'efficience, le Ministère entendait conclure des ententes de partenariat avec Services Québec, qui a pour mission de mettre en place un guichet unique, centralisant ainsi l'accès des citoyens aux services gouvernementaux. Le Ministère souhaitait aussi conclure des ententes avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Ce centre vise à mieux intégrer les services de soutien administratif des ministères et organismes afin d'en améliorer la qualité tout en réduisant leurs coûts.

Enfin, le Ministère souhaitait élargir la réflexion et la veille pour mieux être en mesure de proposer des règles de droit adaptées aux nouvelles réalités qui émergent dans l'environnement, entre autres le droit à la vie privée, l'importance de l'éthique pour une société, les changements que connaît la structure familiale, l'évolution des valeurs et la diversité ethnoculturelle. L'expertise de partenaires, tels que les universités, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires, peut aider à mieux connaître l'environnement actuel et les tendances.

Objectif 3.2.1 :

Développer, avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, un système intégré d'information en matières criminelle et pénale favorisant l'échange d'informations par voie numérique entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les tribunaux et les services correctionnels

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
État d'avancement de l'implantation du système d'information intégré	Système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales implanté dans un premier site	Implantation d'une nouvelle structure de gouvernance Création d'un bureau de projet organisationnel Élaboration en cours d'outils de suivi de projet	Révision des processus d'affaires terminée Révision de l'architecture détaillée en cours Mise en place de mécanismes de planification des activités, de révision des coûts du projet et de suivi budgétaire	Nomination des instances responsables de la réalisation de la première étape du projet

Le projet de système intégré d'information de justice (SIIJ) a pour visée de permettre, en tout temps, la production et l'échange électronique d'information sur support numérique entre les acteurs de l'administration de la justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse. L'accessibilité plus grande de ces informations devrait rendre les actions plus cohérentes et contribuer à accroître la sécurité du public ainsi que l'efficacité de l'administration de la justice au Québec.

La première étape, qui concerne le volet criminel et pénal, a été autorisée en novembre 2007 par le gouvernement du Québec, pour un montant maximal de 64,8 M$ réparti sur trois exercices financiers. La réalisation de cette étape repose sur un partenariat entre le Ministère, le MSP, le DPCP et le CSPQ, ce dernier agissant à titre de partenaire intégrateur de la solution. Les équipes de travail ont ensuite été progressivement déployées et les travaux de réalisation ont débuté en juin 2008. En mars 2009, les autorités du Ministère ont résilié les deux contrats qui le liaient à une firme externe pour la réalisation des systèmes JuLien et Sentinelle. Cette décision a été prise en raison d'une divergence entre les parties concernant la portée du mandat et ses coûts de réalisation, par respect des principes d'octroi des contrats au gouvernement du Québec ainsi que dans un souci d'équité pour les autres firmes soumissionnaires. Toutefois, cette firme a poursuivi ses travaux jusqu'au 30 avril 2009. L'entente finale de résiliation a été signée en novembre 2009.

Au printemps 2009, la direction du projet SIIJ a reçu les constats et les recommandations de la Direction de la vérification interne du Ministère qui indiquait, notamment, que le projet nécessitait un nouvel alignement. Un plan d'action a dès lors été élaboré et mis en œuvre afin d'apporter les correctifs nécessaires à la poursuite du projet. Cette vérification a été réalisée à la suite d'une demande formulée par le sous-ministre de la Justice, qui souhaitait s'assurer du bon déroulement des travaux, et ce, à peine six mois après le démarrage de la réalisation.

Toujours en 2009-2010, le Vérificateur général du Québec a entrepris une analyse dont l'objectif était de vérifier si le projet avait été géré avec un souci d'efficience et d'économie. Les conclusions de ce rapport, rendu public le 18 novembre 2009, faisaient essentiellement état des mêmes lacunes que celles relevées par la Direction de la vérification interne et spécifiaient que plusieurs saines pratiques de gestion n'avaient pas été appliquées. À cet effet, un plan d'action a été élaboré afin de prendre en compte l'ensemble des recommandations émises par le Vérificateur général.

Parmi les principales actions posées, notons l'implantation d'une nouvelle structure de gouvernance et la création d'un bureau de projet organisationnel afin d'élaborer et de mettre en place les outils répondant à une saine gestion, essentielle à la réussite d'un projet de cette envergure. Des travaux ont été amorcés relativement aux indicateurs de gestion, au plan maître et à la planification; au 31 mars 2010, ceux-ci étaient soit en cours d'élaboration, soit à l'étape de la validation par les intervenants. Également, au printemps 2009, une analyse de risques a été effectuée et un projet de plan de mitigation a été élaboré afin d'atténuer les risques relevés et en faire le suivi. Des informations complémentaires sont présentées en page 67 de ce rapport, dans la section portant sur le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

Les constats formulés par les trois mécanismes de contrôle (la Direction de la vérification interne, le Vérificateur général et l'analyse de risques) ont permis de réagir rapidement et de poser les actions adéquates. Depuis, les travaux ont beaucoup progressé et l'état d'avancement actuel du projet permet d'évaluer les efforts et les coûts s'y rattachant avec un plus haut niveau de précision.

Au cours de l'exercice 2009-2010, l'équivalent de 72,2 personnes a travaillé au projet SIIJ et les dépenses se sont élevées à 12,8 M$. Au 31 mars 2010, environ 30 % des travaux de réalisation de la première étape du projet, concernant le volet criminel et pénal, étaient réalisés.

Objectif 3.2.2 :

Conclure une entente de partenariat avec Services Québec pour la prise en charge de certains services offerts à la clientèle

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Entente conclue avec Services Québec	1 entente	s. o.	3 ententes	Le Ministère a collaboré au projet d'accueil du Directeur de l'état civil par Services Québec

Le Ministère n'a conclu aucune entente avec Services Québec en 2009-2010.

Objectif 3.2.3 :

Conclure une entente de partenariat avec le Centre de services partagés du Québec pour la prise en charge de responsabilités en matière de gestion des ressources

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Entente conclue avec le Centre de services partagés du Québec	1 entente	s. o.	s. o.	2 ententes

Aucune entente n'a été conclue avec le CSPQ en 2009-2010.

Objectif 3.2.4 :

Favoriser la mise en commun de l'expertise du Ministère et de celle de partenaires pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de rencontres des partenaires	6 rencontres[1]	3 nouvelles rencontres	7 nouvelles rencontres	2 rencontres

1. La cible requiert que le Ministère participe à six forums (rencontres), tels que comité, groupe de travail ou table de concertation, avec des partenaires différents, dont les travaux contribuent à l'évolution du droit et de la justice.

En 2009-2010, le Ministère a participé à de nombreuses rencontres avec des partenaires différents.

Le Ministère a poursuivi ses travaux au sein du groupe de travail interministériel de lutte contre l'homophobie. Celui-ci était chargé de rédiger un projet de politique, et ses travaux ont effectivement mené au lancement, le 11 décembre 2009, de la première *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie – Ensemble vers l'égalité sociale.* Le 29 janvier 2010, la ministre Kathleen Weil a annoncé la formation du comité interministériel de lutte contre l'homophobie, comité présidé par le sous-ministre de la Justice et ayant pour mandat de veiller à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation de la politique. Ce comité doit également s'assurer que la politique se traduise par l'adoption de mesures qui favoriseront l'atteinte des objectifs poursuivis en matière de lutte contre l'homophobie. Ce comité est assisté d'un groupe de travail, lequel est notamment chargé de rédiger un plan d'action de lutte contre l'homophobie.

La table Justice-Québec a tenu ses deux premières rencontres en 2009-2010. Cette table a pour mandat d'alimenter la réflexion du Ministère sur les grands enjeux liés au droit et à la justice, et de participer à la recherche de solutions qui pourraient être mises de l'avant. Elle constitue un lieu privilégié d'échanges, permettant de profiter de la contribution des membres qui la composent afin d'établir rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice, mais surtout de trouver des solutions souples, rapides et adaptées aux situations particulières auxquelles font face les justiciables. La table est présidée par le ministre de la Justice et est composée des membres suivants : le juge en chef de la Cour d'appel; le juge en chef et le juge en chef associé de la Cour supérieure; le juge en chef et le juge en chef associé de la Cour du Québec; le bâtonnier et le vice-président du Barreau du Québec; le président et le vice-président de la Chambre des notaires; le sous-ministre de la Justice.

Le 21 avril 2009, la ministre Kathleen Weil a annoncé, dans le cadre d'un projet pilote de trois ans, la création, avant la fin de l'année 2009, de trois centres de justice de proximité situés respectivement à Québec, à Rimouski et à Sherbrooke. Ce projet pilote a pour but d'offrir aux citoyens des services de soutien, d'information juridique et de référence juridique et communautaire en formant un partenariat avec des intervenants de ces domaines. Un tel partenariat a pour visée de préciser un concept général pouvant être adapté aux différences régionales et les réfléter, et ainsi permettre de créer trois organismes à but non lucratif. Une équipe a donc été mise en place au Ministère pour coordonner les travaux d'implantation de ces centres. De plus, un comité national formé des partenaires actifs à l'échelle provinciale a été constitué pour donner les grandes orientations du projet pilote. Le comité s'est ainsi entendu sur la mission, la vision et les valeurs des centres ainsi que sur leur panier de services. Le Ministère, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec constituent les trois partenaires financiers du projet. Les autres partenaires feront des contributions sous forme de services. En parallèle, trois équipes régionales, composées de partenaires locaux, ont été constituées pour veiller à la création des trois centres. En 2009-2010, le comité national s'est réuni à six reprises. Quant aux équipes régionales, quatre rencontres ont été tenues à Québec, sept à Rimouski et deux à Sherbrooke. Le 15 février 2010, le retrait du Barreau de Saint-François a mis fin au projet de création du centre à Sherbrooke.

Le Ministère a poursuivi sa participation, en 2009-2010, à la table interministérielle sur l'itinérance, laquelle avait été mise sur pied à l'initiative du ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette table comprend, outre le Ministère, des représentants des ministères et organismes suivants : Emploi et Solidarité sociale; Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire; Éducation, Loisir et Sport; Sécurité publique; Société d'habitation du Québec. Le *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013* a été rendu public le 14 décembre 2009 par la ministre de la Justice, M[me] Kathleen Weil, et par la ministre déléguée aux Services sociaux. Le Ministère continuera de collaborer aux travaux de la table en vue d'une mise en place des mesures prévues au plan d'action.

Au cours du même exercice financier, le Ministère a participé également aux deux rencontres du Comité directeur sur l'efficacité et l'accès en matière de justice. Créé à l'automne 2003 à l'initiative des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice, ce comité regroupe les sous-ministres de la Justice de quelques provinces (le Québec, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique et l'Alberta) et de Justice Canada ainsi que des représentants de la magistrature (dont la Cour supérieure du Québec et la Cour du Québec) et des avocats qui pratiquent en défense. Son mandat consiste à déterminer des problématiques communes liées à l'efficacité du système de justice criminelle et à recommander des solutions concrètes qui tiennent compte des préoccupations de l'ensemble des intervenants du système judiciaire. Par ailleurs, les pages Web du Comité directeur ont été mises à jour et incluent les rapports qu'il a publiés. Également, un deuxième symposium en matière pénale a été tenu en janvier 2010 et les recommandations qui en découlent peuvent servir d'assises aux travaux du Comité directeur.

AXE 3.3

Mesure de la performance

Toute administration moderne doit se soumettre à la nécessaire reddition de comptes afin de s'assurer de l'amélioration continue de sa performance et ainsi de répondre à l'attente légitime de la population concernant l'utilisation des deniers publics. Malgré l'existence d'indicateurs de gestion au Ministère, le fait qu'ils ne soient pas intégrés ne permet pas toujours de disposer d'information de qualité en temps opportun pour appuyer les autorités dans leur processus décisionnel.

Objectif 3.3.1 :

Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion ministériels révisés et intégrés

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre d'ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	6 ensembles d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	1 ensemble d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	1 ensemble d'indicateurs de gestion révisés et intégrés	1 ensemble d'indicateurs de gestion révisés et intégrés

En 2009-2010, le Ministère a terminé l'automatisation des traitements et l'intégration de ses indicateurs de gestion jugés prioritaires dans le secteur des registres et de la certification. Plus particulièrement, depuis janvier 2010, il peut compter sur des indicateurs révisés, automatisés et intégrés pour les secteurs d'activités suivants : registre des droits personnels et réels mobiliers, registre des lobbyistes, registre des commissaires à l'assermentation et registre des lettres patentes foncières.

Au cours du même exercice, un comité formé de représentants de la Cour supérieure, de la Cour du Québec et du Ministère a travaillé de concert à la définition des délais relatifs aux différentes étapes de traitement des causes contestées. Les délais et les besoins ont été circonscrits. Une analyse de faisabilité était en cours au 31 mars 2010.

Le Ministère a amorcé, en 2009-2010, des travaux visant l'élaboration d'un ensemble commun d'indicateurs de gestion liés à ses trois centres d'appels, soit celui du Bureau des infractions et amendes, celui du centre de communication avec la clientèle des services de justice et celui des registres et de la certification. Au 31 mars 2010, des analyses étaient en cours afin de déterminer la possibilité d'instaurer des indicateurs de gestion communs aux trois centres.

Objectif 3.3.2 :

Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de services du Ministère

Indicateur	Cible 2007-2010	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de sondages réalisés	3 sondages	2 sondages de 2008-2009 réalisés	2 sondages en cours de réalisation	s. o.

En 2009-2010, le Ministère a complété la réalisation de deux sondages sur la satisfaction auprès de la clientèle. Le premier sondage a porté sur les services téléphoniques du centre de communication avec la clientèle (CCC) et le deuxième, sur ceux du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Un même questionnaire a été utilisé pour les deux sondages, soit une adaptation de l'Outil québécois de mesure, un instrument standardisé permettant de mesurer la qualité perçue de la prestation de services et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services publics. Une base de sondage a également été constituée, base à partir de laquelle a été tiré l'échantillon des clientèles sondées.

Les résultats des sondages, menés par entrevues téléphoniques, ont généré des informations précieuses sur les préférences, les attentes et l'appréciation des clientèles sondées à l'égard de la qualité des services téléphoniques rendus par le CCC et le BIA.

Toujours en 2009-2010, le Ministère a également fait évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de l'ensemble des services du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), et plus précisément les services d'inscription, de consultation et d'états certifiés, de même que les services en ligne, téléphoniques et au comptoir. Pour ce sondage, l'Outil québécois de mesure a été également retenu comme questionnaire d'évaluation. Toutefois, puisqu'à la fin de l'exercice 2009-2010, des travaux d'amélioration majeurs étaient apportés au site Web du RDPRM et à ses services électroniques, il a été décidé de reporter au printemps 2010 la réalisation de la majeure partie du sondage sur ces services. En ce qui concerne les services téléphoniques et au comptoir, la constitution de la base de sondage a été effectuée du 18 janvier au 26 mars 2010. L'échantillon des clientèles à sonder sera tiré de cette base et le sondage est prévu pour le début de l'exercice 2010-2011.

LES RÉSULTATS 2009-2010

AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

La *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère a été rendue publique en mai 2001. Elle contient les objectifs généraux poursuivis en matière d'accueil, de renseignement et d'accessibilité. Elle contient également des objectifs précis en ce qui concerne certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

Il n'y a pas eu de consultation menée particulièrement sur le niveau de satisfaction de la clientèle, ni de mesure de l'atteinte des objectifs généraux de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le Ministère n'est donc pas à même de connaître le degré d'atteinte de ces objectifs. Les résultats présentés ci-dessous font état du degré d'atteinte des objectifs précis inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* qui ont été mesurés.

Objectif :

Vous accueillir avec toute l'attention que vous méritez

Indicateur	Cible	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
% de palais et de points de service répondant aux normes de signalisation	Vos déplacements seront facilités par une signalisation claire, précise, visible et bien située	Cible atteinte en 2006-2007	Cible atteinte en 2006-2007	Cible atteinte en 2006-2007

Dès 2006-2007, le Ministère avait terminé les travaux visant l'amélioration de la signalisation dans les palais de justice et les points de service. Ainsi, au 31 mars 2007, l'objectif de 100 % était déjà pleinement atteint.

De plus, une formation sur la courtoisie est offerte au personnel préposé à l'accueil. Au 31 mars 2010, près de 80 % du personnel concerné avait reçu cette formation. Considérant le délai nécessaire à la formation du personnel remplaçant ou nouvellement en fonction, ce résultat demeure satisfaisant.

Objectif :

Vous renseigner adéquatement

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2009-2010	2008-2009	2007-2008
Demandes de renseignements					
Téléphone[1]	% des appels répondus à l'intérieur de la cible	80 % des appels sont répondus en moins de 20 secondes	50,8 %	49,7 %	39,9 %
Courriel[2]	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	Délai maximal de 2 jours ouvrables	ND	ND	ND
Courrier	% de réponses à l'intérieur de la cible	Délai maximal de 30 jours	98,5 %	98,2 %	98,7 %

1. Cette cible a été établie en 2006-2007 pour le centre de communication avec la clientèle mis en place en 2005-2006.
2. Les délais de réponse aux courriels n'ayant pas été colligés, ces données ne sont pas disponibles (ND).

Le Ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur ses différents services : le courrier, le courriel, l'accueil et le téléphone.

Depuis le 17 février 2006, le Ministère rend accessible un guichet unique de renseignements téléphoniques en matière de justice : le centre de communication avec la clientèle (CCC). Les citoyens peuvent ainsi formuler leurs demandes de renseignements généraux par l'intermédiaire d'un numéro sans frais.

Depuis sa création, les préposés aux renseignements du CCC ont répondu à près d'un million de demandes téléphoniques et à plus de 20 000 courriels.

Le CCC a connu, pour une quatrième année d'affilée, une augmentation des demandes de renseignements. Ces demandes sont passées de 289 600 appels en 2008-2009 à 309 257 appels en 2009-2010, soit une croissance de 6,8 %. L'augmentation du nombre d'appels fait suite à l'élargissement apporté au panier de services du CCC avec l'implantation des volets civil, familial, faillite et les matières non contentieuses au palais de justice de Montréal. De plus, pour l'année 2009-2010, le CCC a traité un peu plus de 5 800 demandes de renseignements formulées par courriel.

Les demandes déposées par courrier aux greffes du Ministère continuent de recevoir une réponse à l'intérieur de 30 jours, dans une proportion de près de 99 %.

Objectif :

Vous offrir des services qui vous rendent justice si vous agissez à titre de juré

Indicateur		Cible	Résultat		
			2009-2010	2008-2009	2007-2008
Indemnités et allocations	% des jurés payés dans la semaine	100 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit sont versées chaque semaine	94,2 %	91,5 %	96,6 %

En 2009-2010, 94,2 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit en vertu de la réglementation en vigueur ont été versées chaque semaine. Dans le cas des 5,8 % des indemnités et allocations qui n'ont pu être versées dans le délai souhaité, les versements ont été faits en cinq jours et moins au-delà du délai ciblé, et ce, dans plus de 63 % des cas.

Objectif :

Vous offrir des services qui vous rendent justice si vous êtes une personne victime d'acte criminel

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2009-2010	2008-2009	2007-2008
Formulaire sur les conséquences du crime	% de formulaires transmis dans les 10 jours de la comparution	100 % des formulaires sont transmis aux victimes à l'intérieur des 10 jours de la comparution de l'accusé	94,4 %	89,7 %	96,9 %
Salle d'audience	% de palais ayant une salle d'attente	100 % des palais sont dotés d'une salle d'attente à l'intention des victimes	100 %	100 %	100 %
Témoignage des enfants	% de demandes répondues favorablement	100 % des enfants peuvent témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requièrent ou lorsque le juge y consent	100 %	100 %	100 %

Les résultats démontrent l'attention particulière que porte le Ministère à la qualité des services offerts aux personnes victimes d'actes criminels, pratiquement toutes les cibles ayant été atteintes. La seule exception concerne le pourcentage de formulaires transmis aux victimes dans les dix jours suivant la comparution de l'accusé. En 2009-2010, plus de 94 % des formulaires ont été transmis à l'intérieur des dix jours de la comparution de l'accusé. Cette amélioration de la performance la ramène à un niveau comparable à celui atteint en 2007-2008.

Par ailleurs, afin d'offrir aux personnes victimes d'actes criminels des services qui leur rendent justice, le Ministère s'assure de l'application du programme CAVAC-Info, lequel permet aux victimes d'actes criminels :

- de connaître, dans les meilleurs délais, le nom et les coordonnées de la personne chargée de leur dossier devant le tribunal;
- d'être informées, pendant toute la durée de la procédure, des décisions les concernant;
- d'être informées, dès la remise en liberté de leur agresseur, des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci durant les procédures.

Pour ce faire, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels prévoit, dans les conventions d'aide financière conclues avec les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), l'obligation d'offrir ce service.

Objectif :

Vous offrir des services diligents

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2009-2010	2008-2009	2007-2008
Services de justice					
Mariage civil	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	100 % des entrevues offertes dans un délai maximal de 15 jours[1]	88,5 %	87,3 %	93,3 %
Petites créances	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	100 % des entrevues offertes dans un délai maximal de 15 jours[1]	87,0 %	80,1 %	89,4 %

1. La cible traduit le fait que l'on offre de fixer un rendez-vous qui aura lieu dans les quinze jours suivant la demande. Les personnes peuvent accepter la date ainsi fixée, ou demander expressément que le rendez-vous soit fixé à une date ultérieure.

En ce qui concerne l'objectif lié au mariage civil, 88,5 % des entrevues ont été offertes dans un délai de quinze jours. Le Ministère a amélioré sa performance alors qu'une augmentation de plus de cinq cents demandes a été enregistrée par rapport à 2008-2009. C'est donc en fait 14,2 % de demandes de plus pour lesquelles un rendez-vous a été offert à l'intérieur de la cible.

En ce qui concerne l'objectif lié aux petites créances, 87,0 % des entrevues ont été offertes dans un délai de quinze jours. Par rapport à 2008-2009, c'est au-delà de deux cents entrevues supplémentaires (2,4 %) qui ont été offertes à l'intérieur de la cible.

Objectif :

Mettre les nouvelles technologies à votre service

Indicateur	Cible	Résultat		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
Bureau des infractions et amendes (BIA)				
Maintien d'un service téléphonique sans frais	Si un constat d'infraction vous est remis ou si vous avez une amende à payer, vous avez accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais vous permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau

Durant l'exercice 2009-2010, les citoyens ont eu accès gratuitement à un service automatisé de paiement et de renseignements généraux, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Des préposés ont répondu aux demandes de renseignements téléphoniques durant les heures d'ouverture selon l'horaire affiché dans le site Web www.amendes.qc.ca, soit les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et les mercredis, de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

De plus, les citoyens pouvaient en tout temps payer leur amende en ligne, à la même adresse Web, en toute sécurité.

Objectif :

Mettre les nouvelles technologies à votre service

Indicateurs		Cibles	Résultats		
			2009-2010	2008-2009	2007-2008
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)					
Certification des documents	% des documents certifiés le jour même	100 % des documents certifiés au jour le jour	99,2 %	94,0 %	81,1 %
Modes d'accès des services	Maintien de la disponibilité des modes d'accès	Rendre accessibles les services du registre par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par le site Internet ou par transfert sécurisé	100 %	100 %	100 %
Accessibilité électronique du registre	Accessibilité électronique selon l'horaire	Rendre le registre accessible électroniquement, pour consultation, entre 8 h 30 et 21 h en semaine, et entre 8 h 30 et 17 h le samedi	99,8 %	99,5 %	98,8 %
Dépôt électronique des réquisitions	Possibilité en tout temps de dépôt électronique de réquisitions	Permettre le dépôt électronique de réquisitions d'inscription de droits 24 heures par jour, 7 jours par semaine	99,9 %	99,9 %	99,9 %

Les résultats obtenus permettent de conclure que, dans l'ensemble, les cibles visant à mettre les nouvelles technologies au service des clients du RDPRM ont été pratiquement atteintes.

Objectif :

Traiter vos plaintes avec diligence

Indicateurs	Cibles	Résultats		
		2009-2010	2008-2009	2007-2008
% de retours d'appel dans les deux jours ouvrables	100 % des plaintes ont un retour d'appel dans les deux jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
% des réponses ou avis de report dans les 30 jours ouvrables	100 % des plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	100 %	100 %	98,6 %

Au cours de l'exercice 2009-2010, le bureau des plaintes du Ministère a reçu et traité 57 plaintes, dont 22 ont été reçues par téléphone.

Dans tous les cas, le Ministère a respecté son engagement de traiter les plaintes avec diligence, conformément à la *Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens*.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

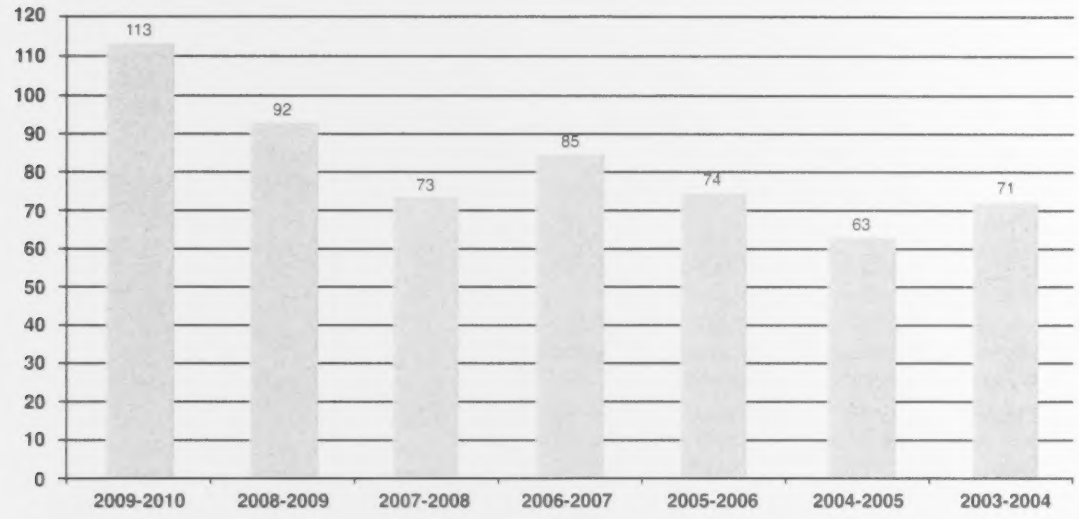
La présente section porte sur les résultats des activités du Ministère liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes. Le Ministère y fait état du traitement des demandes d'accès aux documents ainsi que des actions qu'il a accomplies relativement à la protection des renseignements personnels et à l'application de sa politique linguistique. S'y trouvent également les actions prises par le Ministère pour contribuer au *Plan d'action 2007-2010 en matière d'égalité entre les femmes et les hommes* ainsi que l'information relative au partage des produits de la criminalité et à la destruction des armes à feu confisquées. Enfin, le Ministère y présente les mesures prises pour assurer le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Ministère a reçu 113 demandes d'accès à des documents. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

Durant ce même exercice, 107 demandes d'accès (dont 2 demandes qui avaient été reçues en 2008-2009) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi. Huit autres demandes reçues au mois de mars 2010 obtiendront une réponse au début de l'exercice 2010-2011.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION



Au cours de l'exercice, 57,9 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de vingt jours. Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2009-2010 est de 15,9 jours, comparativement à 15,6 jours en 2008-2009. Durant l'exercice 2009-2010, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, à l'exception d'une seule, qui a été traitée en 31 jours, soit le délai maximal prévu par la Loi. En effet, la Loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les vingt jours, et que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas dix jours.

Les demandes reçues provenaient principalement des journalistes (36,3 %) et des particuliers (35,4 %). Par ailleurs, toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception d'une seule qui concernait l'accès à des renseignements personnels. En 2009-2010, six dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

BILAN CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR 2009-2010

Statut des dossiers	Nombre de dossiers	
Dossiers reçus en 2009-2010	113	
Dossiers traités (reçus en 2009-2010)	105	
Dossiers traités (reçus en 2008-2009)	2	
Total des dossiers traités	**107**	
Nature des réponses fournies (dossiers traités)	**Nombre de dossiers**	**%**
Transmission intégrale des documents	43	40,2 %
Transmission partielle des documents	15	14,0 %
Refus de transmettre les documents	5	4,7 %
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47)	7	6,5 %
Documents inexistants	29	27,1 %
Autres motifs	8	7,5 %
Total des dossiers traités	**107**	**100,0 %**

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2009-2010, diverses activités relatives à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- l'examen de la conformité de sept projets de sondage à la lumière des règles ministérielles de procédure sur les sondages effectués par le Ministère ou par l'un de ses contractants;
- des interventions (rencontres, conseils, etc.) du responsable de l'accès à l'information auprès du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels à l'intérieur du Ministère.

LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE CONCERTATION

Le Ministère assure le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. Durant l'exercice 2009-2010, ses membres se sont réunis à quatre reprises pour discuter de points d'intérêt commun et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

LA MISE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Ministère a poursuivi les travaux entrepris l'année précédente et visant à mettre en application le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Les travaux se sont déroulés au cours de l'année 2009-2010 et le site Web du Ministère s'est enrichi d'une section consacrée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le Ministère s'est ainsi acquitté de ses obligations en ce qui concerne la mise en application de ce règlement.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE RELATIVE À LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française.

La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par les autorités ministérielles et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Depuis 2004, le Ministère partage la responsabilité de la coordination de l'action gouvernementale en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle avec le Secrétariat à la condition féminine. À ce titre, le Ministère coprésside le comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle ainsi que le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CICVCFS). Le Ministère est également responsable de six actions prévues au plan d'action 2007-2010 découlant de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*.

Le premier engagement ministériel de ce plan (action 49 – Continuer à mener des campagnes de sensibilisation et d'éducation sur la problématique de la violence faite aux femmes) a été réalisé en 2009-2010 par la tenue de deux campagnes de sensibilisation, l'une en matière de violence conjugale et l'autre en matière d'agression sexuelle :

- La sixième et dernière phase de la campagne de sensibilisation en matière de violence conjugale a donné lieu à un important déploiement médiatique, du 22 novembre au 20 décembre 2009. Elle avait pour objectifs de mobiliser les hommes et de susciter leur adhésion au message selon lequel il faut dire non à la violence conjugale. À cette fin, une personnalité masculine connue a été choisie comme porte-parole.
- La réalisation de la troisième phase de la campagne de sensibilisation aux agressions sexuelles a eu lieu du 21 mars au 2 mai 2010. Elle avait pour objectif de sensibiliser la population aux conséquences néfastes qu'une agression sexuelle a dans la vie des victimes et à l'importance, pour ces dernières, d'aller chercher de l'aide.

Pour respecter un autre engagement (action 51 – Poursuivre la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*), chacun des ministères partenaires de la mise en œuvre des engagements du plan gouvernemental a préparé un état de situation des mesures réalisées ou en cours de réalisation pour l'année 2009, en vue d'un dépôt au CICVCFS et au comité des sous-ministres. Le Ministère a également soutenu financièrement, par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels, l'organisme S.O.S. Violence conjugale, qui offre, sur tout le territoire du Québec, un service de ligne téléphonique d'urgence à l'intention des personnes victimes de violence conjugale.

Afin de répondre à l'engagement suivant (action 53 – Étudier le recours à la médiation familiale dans les cas de violence conjugale en tenant compte de la sécurité des victimes et formuler des recommandations en ce sens dans le rapport qui sera produit), le troisième rapport d'étape du comité de suivi sur l'implantation de la médiation familiale a été rendu public par la ministre de la Justice, M[me] Kathleen Weil, le 2 avril 2009. Ce rapport contient quatorze recommandations portant sur la médiation familiale dans le contexte de la violence conjugale.

L'une des quatorze recommandations porte sur le projet pilote d'expérimentation du protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflits en médiation familiale, projet que le Ministère s'est engagé à financer. Le projet sera réalisé conjointement par l'Association de médiation familiale du Québec (AMFQ), le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), le Regroupement provincial

des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et l'organisme À cœur d'hommes – Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence.

Dans le cadre d'un autre engagement (action 54 – Élaborer et rendre public le plan d'action gouvernemental quinquennal 2007-2012 en matière d'agression sexuelle ainsi qu'en assurer la mise en œuvre), le Ministère s'est engagé à contribuer au financement, à la mise en place et au fonctionnement d'une ligne téléphonique sans frais destinée à orienter les personnes victimes d'agression sexuelle et les intervenants vers les services appropriés. Le mandat a été confié en 2009-2010 au Centre pour les victimes d'agressions sexuelles de Montréal.

Par ailleurs, le Ministère finance les seize CAVAC, lesquels offrent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel.

Finalement, pour remplir le dernier engagement ministériel (action 56 – Offrir des services d'aide et de protection aux femmes migrantes victimes de traite), le Ministère a mis sur pied un comité sur la traite des femmes migrantes, lequel a mené des consultations auprès d'organismes ayant une connaissance du phénomène de la traite au Québec. Un rapport daté de mai 2009 a été remis au comité des sous-ministres, approuvé par les ministres concernés puis diffusé. Un résultat est d'ailleurs présenté à cet égard pour l'objectif 1.1.2 du plan stratégique, en page 32 de ce rapport.

LE PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Un décret établissant le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales a été adopté en mars 1999. Les bénéficiaires des produits de la criminalité sont :

- les ministères, organismes ou autres autorités desquels relèvent les corps de police qui participent aux opérations conduisant à la confiscation des biens;
- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC);
- les organismes communautaires dont l'objet principal est la prévention de la criminalité, notamment auprès des jeunes, Info-Crime Québec et Info-Crime inc.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) qui administre, pour le Procureur général, les biens saisis, bloqués ou confisqués. Quant à la responsabilité du partage, elle relève du ministre.

Ainsi, en juin 2009, il y a eu partage d'un montant net de 10 240 532 $ provenant des biens confisqués entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, ce qui porte le total partagé depuis 1999 à 75 637 688 $. Le tableau suivant présente le nom des bénéficiaires et les montants qui leur ont été octroyés en juin 2009.

BÉNÉFICIAIRES ET MONTANTS OCTROYÉS PROVENANT DES BIENS CONFISQUÉS (EN DOLLARS)[1]

Bénéficiaires	2009-2010	Depuis 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	11 940 356
Organismes communautaires	1 250 000	11 940 356
Ministre des Finances	2 620 266	13 940 584
Sûreté du Québec	1 574 977	10 445 257
Service de police de la Ville de Montréal	1 643 862	12 697 837
Escouades régionales mixtes	402 969	7 758 704
Autres municipalités et corps policiers	1 298 458	6 220 420
Info-Crime Québec et Info-Crime inc.	200 000	694 174
Total	**10 240 532**	**75 637 688**

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2009.

LA DESTRUCTION DES ARMES À FEU CONFISQUÉES

Conformément aux *Instructions du Procureur général du Québec relativement à la disposition des armes à feu, fausses armes à feu, munitions et dispositifs prohibés confisqués en application des dispositions du Code criminel* du 22 septembre 2008, le contrôleur des armes à feu du Québec, une entité sous la responsabilité de la Sûreté du Québec, transmet au ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27, alinéa 2, de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (L.R.Q., chapitre 52-2).

Les données qui suivent portent sur les armes à feu et autres objets visés qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction, et ce, entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010.

ARMES À FEU ET AUTRES OBJETS VISÉS, CONFISQUÉS ET DÉTRUITS EN ACCORD AVEC LES INSTRUCTIONS DU PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

	Sans restriction	Prohibées	À autorisation restreinte	Autres[1]	TOTAL
Total 2009-2010	**1 135**	**160**	**74**	**113**	**1 482**
Total 2008-2009	428	53	19	24	524

1. Comprend les arbalètes, les armes à air et les carcasses.

L'augmentation considérable du nombre d'armes à feu et autres objets détruits est d'abord imputable au fait que les données relatives au précédent exercice ne couvraient que la période du 22 septembre 2008 au 31 mars 2009.

Selon le contrôleur des armes à feu, deux autres facteurs ont également contribué à cette augmentation, proportionnellement au nombre de mois couverts l'année précédente. D'une part, le temps écoulé a contribué à la diffusion plus étendue des instructions. D'autre part, les corps de police avaient jusqu'au 31 octobre 2009 pour faire procéder à la destruction des armes à feu entreposées dans les salles de pièces à conviction afin d'être dispensés de les inscrire à un inventaire devant être transmis au Directeur de l'enregistrement, conformément au Règlement sur les armes à feu des agents publics (DORS/98-203).

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Conformément à la *Politique de financement des services publics* que le gouvernement a rendu publique lors du budget 2009-2010, le Ministère a amorcé certaines actions.

Il a procédé à plusieurs consultations, d'abord à l'interne puis auprès d'autres instances gouvernementales. Une information d'appoint a été obtenue auprès du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) concernant surtout sa méthodologie et son système informatisé de calcul du coût de revient. Le Ministère a ensuite déterminé ses priorités et mis en place une équipe de travail.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

À l'automne 2009, dans son rapport 2009-2010, chapitre 2, le Vérificateur général du Québec a formulé au Ministère huit recommandations liées à ses constats concernant la veille des activités judiciaires, la tarification et le système intégré d'information de justice. Le Ministère a adhéré à toutes les recommandations et a effectué les suivis appropriés.

VEILLE DES ACTIVITÉS JUDICIAIRES DANS LES PALAIS

En 2009-2010, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un plan d'action. Celui-ci prévoit un ensemble de mesures concernant le volet des activités judiciaires, mesures qui seront réalisées pour la plupart au cours de l'exercice 2010-2011.

Recommandations	Mesures prises au 31 mars 2010
Revoir l'offre de services judiciaires en s'assurant que l'utilisation de chaque palais de justice est efficiente et que chacun est justifié en fonction des coûts qui y sont associés	Au 31 mars 2010, un comité interne procédait à une évaluation de la pertinence et des modalités pour un maintien de l'offre de service judiciaire. Des solutions de rechange en matière d'organisation des activités judiciaires étaient à l'étude afin que les recommandations qui vont en découler se concrétisent par des actions immédiates. Le maintien de l'accessibilité à la justice demeure une préoccupation de premier plan. Les impacts des actions posées seront mesurés sous l'angle de l'efficience.
Voir à ce que des objectifs précis, des cibles et des indicateurs soient établis relativement aux activités judiciaires et à ce qu'un suivi régulier de ceux-ci ainsi qu'une reddition de comptes dans le rapport annuel soient effectués	Le projet informatique d'assignation, de gestion des salles d'audience et de confection des rôles s'est poursuivi; à terme, il procurera aux intervenants des outils de travail améliorés. Le Ministère a poursuivi le repérage d'un ensemble d'indicateurs potentiels aux fins de la reddition de comptes, particulièrement en matière civile. Les indicateurs qui seront retenus s'accompagneront des actions requises afin de doter le Ministère d'outils de mesure qui garantiront l'exactitude des données sur lesquelles la reddition de comptes sera basée.

TARIFICATION

Dans son plan d'action (voir le point précédent), le Ministère a prévu également des mesures concernant le volet de la tarification; la réalisation de celles-ci est prévue pour le 31 mars 2011.

Recommandations	Mesures prises au 31 mars 2010
Revoir les grilles tarifaires en visant leur allégement et faciliter leur application S'assurer de l'application des droits en fonction de la tarification en vigueur par une supervision et un contrôle de la qualité	Les mesures prévues couvrent l'amélioration des outils de travail pour déterminer les tarifs applicables, la révision des façons de faire quant au processus de formation des employés et l'instauration de mesures de contrôle de la qualité. Ces mesures permettent de déterminer les sources d'erreurs potentielles de même que les secteurs à risque et d'appliquer les correctifs appropriés.

SYSTÈME INTÉGRÉ D'INFORMATION DE JUSTICE (SIIJ)

La direction du projet SIIJ a poursuivi la mise en œuvre des travaux prévus dans son plan d'action élaboré au mois de mai 2009. Une bonne part de ces travaux vont dans le sens des recommandations formulées dans le rapport du Vérificateur général du Québec.

Recommandations	Mesures prises au 31 mars 2010
Veiller à mettre en place une structure de gouvernance efficace du projet de système intégré d'information de justice	Parmi les actions posées, une nouvelle structure de gouvernance a été mise en place afin de répondre aux exigences d'un projet de cette envergure et de tenir compte des meilleures pratiques en cette matière. D'ailleurs, des firmes externes spécialisées dans ce domaine ont effectué la révision et la validation de la structure de gouvernance.
Arrimer le contenu des travaux, les coûts et les échéanciers Instaurer un processus rigoureux de gestion des risques	Au printemps 2009, une analyse de risques a été effectuée et un projet de plan de mitigation a été élaboré afin d'atténuer les risques décelés et d'en faire le suivi rigoureux. Un bureau de projet organisationnel (BPO) et un bureau de projet pour la réalisation (BPR), composés d'experts internes et externes, ont également été créés afin d'arrimer les trois paramètres du projet, soit le contenu, les coûts et les échéanciers, et afin d'assurer une saine gestion de projet. D'ailleurs, depuis la mise en place du BPO et du BPR, plusieurs des activités préalables à l'étape de réalisation ont été nettement avancées, notamment les travaux relatifs à l'architecture détaillée, à la documentation fonctionnelle des systèmes ainsi qu'à la réévaluation des coûts et des efforts pour compléter le volet criminel et pénal du projet SIIJ.
Fournir une information complète et en temps opportun sur l'avancement des travaux aux instances du projet, au Secrétariat du Conseil du trésor et dans le rapport annuel de gestion déposé à l'Assemblée nationale	Le dernier rapport d'avancement des travaux destiné au Secrétariat du Conseil du trésor a été remis dans les délais prévus. D'autres travaux étaient en cours au 31 mars 2010 afin de répondre adéquatement aux recommandations émises par le Vérificateur général.

LES RÉSULTATS 2009-2010

AU REGARD DU *PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013*

TABLEAU SYNTHÈSE

Plan d'action de développement durable 2009-2013 du ministère de la Justice

Québec

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX	OBJECTIFS ORGANISATIONNELS	ACTIONS
1 Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	Promouvoir une culture de développement durable auprès des employés du Ministère	**1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique*** **Indicateurs** • Pourcentage des membres du personnel joints par les activités de sensibilisation • Pourcentage des membres du personnel formés à la démarche de développement durable **Cibles** • 80 % des membres du personnel joints par des activités de sensibilisation au 31 mars 2011 • 50 % des clientèles ciblées formées à la démarche de développement durable au 31 mars 2013
4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement	Maintenir et améliorer la santé physique et psychologique du personnel	**2 Favoriser le maintien et l'amélioration d'un environnement de travail propice à la santé, à la sécurité et à la qualité de vie** **Indicateur** • Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre **Cible** • 4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013
6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux	Promouvoir la gestion environnementale et favoriser l'adoption de pratiques d'acquisition écoresponsable au sein du Ministère	**3 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*** **Indicateurs** • État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale • Nombre de pratiques ou activités mises en œuvre **Cibles** • Cadre de gestion environnementale mis en place au 31 mars 2013 • 4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013
16 Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables	Favoriser le maintien et le développement des compétences du personnel	**4 Poursuivre la mise en œuvre de pratiques ou d'activités visant à maintenir et à développer les compétences du personnel** **Indicateur** • Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre **Cible** • 3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013
17 Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Favoriser l'amélioration de la performance du Ministère	**5 Mettre en œuvre des pratiques ou activités contribuant à améliorer la performance du Ministère** **Indicateur** • Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre **Cible** • 3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013
20 Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience	Maintenir et améliorer l'accessibilité à des services de justice	**6 Améliorer la prestation électronique de services et développer de nouveaux services en ligne** **Indicateur** • Nombre de nouveaux services en ligne développés **Cible** • 2 trousses mises en ligne au 31 mars 2012 **7 Favoriser la mise en œuvre d'activités visant à assurer le rayonnement des services de justice partout sur le territoire** **Indicateur** • Nombre d'activités mises en œuvre **Cible** • 3 activités mises en œuvre au 31 mars 2013
25 Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Favoriser, en collaboration avec les partenaires, la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère	**8 Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires, des pratiques ou activités visant à favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère** **Indicateur** • Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre **Cible** • 3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013
26 Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Faciliter l'accès au système de justice pour le citoyen	**9 Mettre en œuvre des pratiques ou activités visant à informer le citoyen afin qu'il se familiarise avec le système de justice** **Indicateur** • Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre **Cible** • 2 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013 **10 Mettre en œuvre des mesures visant à simplifier le processus judiciaire** **Indicateur** • Nombre de mesures mises en œuvre **Cible** • 2 mesures mises en œuvre au 31 mars 2013

GESTES

- Production et mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel à la démarche de développement durable
- Sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du développement durable, lors du Forum des gestionnaires

- Promotion de saines habitudes de vie auprès de l'ensemble du personnel à travers l'organisation de nouvelles activités et une animation soutenue du milieu
- Mise sur pied et promotion auprès des gestionnaires d'un programme d'aide organisationnel regroupant les services d'accompagnement en gestion des personnes. Ce programme visera notamment à faciliter la prévention et la résolution de conflits, et à créer un climat de travail contribuant à la qualité de vie du personnel

- Constitution d'un groupe de travail pour planifier et réaliser la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Ministère
- Poursuite de l'implantation de la récupération multimatière au sein du Ministère, en collaboration avec RECYC-Québec
- Production, au Ministère, d'un plan de navettage durable
- Adoption des orientations ministérielles en matière d'acquisition écoresponsable dans le domaine des technologies de l'information

- Nouvelle offre d'activités de développement des compétences s'adressant spécifiquement aux chefs d'équipe
- Conception d'une trousse d'accueil du nouveau personnel comportant une section qui présente la formation de base à prévoir pour tout nouvel employé, et la distribution de cette trousse aux gestionnaires
- Transfert d'expertise en lien avec les postes jugés vulnérables

- Poursuite des travaux liés au projet de système intégré d'information de justice (SIIJ) . Ce projet, découlant d'un partenariat entre le ministère de la Justice et celui de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le Centre de services partagés du Québec, permettra la production et l'échange d'information sur support numérique en tout temps entre les acteurs de l'administration de la justice
- Réorganisation administrative des services juridiques sur le plan gouvernemental
- Constitution d'une table d'échanges sur la recherche en droit

- Mise en ligne de plusieurs trousses d'aide aux citoyens

- Poursuite de la mise en œuvre des activités liées aux *Rendez-vous avec la justice*. Cet événement a principalement pour but de permettre à la population de mieux connaître le système judiciaire par la tenue de diverses activités dans les palais de justice : visites guidées, présentation des rôles des acteurs du système judiciaire, simulations de procès, etc.

- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de publication pour l'ensemble des imprimés et des documents électroniques produits par le Ministère, à la suite d'une consultation des citoyens
- Tenue de tables interministérielles en matière de justice, dont une portant sur les jeunes et l'autre sur les aînés

- En collaboration avec les partenaires, poursuite de la réflexion sur l'opportunité de mettre en place des centres de justice de proximité qui auront pour principale mission d'accueillir et d'informer les citoyens qui sont confrontés à des difficultés d'ordre juridique, et de leur fournir une assistance juridique et technique

- Simplification des processus judiciaires liés à la révision de jugements et ententes en matière familiale

Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, le Ministère s'est engagé à contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* par la mise en œuvre de dix actions, desquelles découlent vingt gestes. Ces actions s'inscrivent dans le prolongement de certains efforts déjà amorcés et proposent de nouvelles activités propices à l'émergence et au renforcement d'une culture de développement durable au Ministère.

Le tableau qui précède présente une vue d'ensemble du plan d'action ministériel, incluant les indicateurs et cibles liés aux actions. Pour plus d'information, le lecteur peut consulter ce plan d'action sur le site Web du Ministère (www.justice.gouv.qc.ca).

ACTION 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique*

Gestes	Suivis
• Production et mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel à la démarche de développement durable	• Groupe de travail formé et préparation du plan de sensibilisation amorcée
• Sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du développement durable, lors du forum des gestionnaires	• Planification de ce volet de sensibilisation amorcée

Résultats 2009-2010

Le sous-comité Sensibilisation et formation a été formé en décembre 2009 avec le mandat de mettre en œuvre l'action 1 du plan ministériel de développement durable. Ce sous-comité a tenu une première rencontre de travail en mars 2010 et amorcé l'élaboration d'un plan de sensibilisation.

ACTION 2

Favoriser le maintien et l'amélioration d'un environnement de travail propice à la santé, à la sécurité et à la qualité de vie

Gestes	Suivis
• Promotion de saines habitudes de vie auprès de l'ensemble du personnel à travers l'organisation de nouvelles activités et une animation soutenue du milieu	• 3 nouvelles activités offertes aux membres du personnel
• Mise sur pied et promotion auprès des gestionnaires d'un programme d'aide organisationnel regroupant les services d'accompagnement en gestion des personnes	• Programme mis sur pied et promotion amorcée auprès des gestionnaires

Résultats 2009-2010

En 2009-2010, pour promouvoir de saines habitudes de vie, le Ministère a offert aux membres de son personnel la possibilité de participer à des activités hebdomadaires, dont trois nouvelles, pendant leur période de repos du midi et à leurs frais.

Au début de l'exercice 2009-2010, le Ministère a mis sur pied un programme d'aide organisationnel afin de consolider, de bonifier et de faire connaître une gamme de services d'accompagnement déjà offerts aux gestionnaires et à leurs équipes. Une fiche explicative des services offerts a été distribuée à tous les participants lors du forum des gestionnaires tenu en mai 2009 et diffusée également sur l'intranet ministériel. Une promotion des services offerts a aussi été effectuée en janvier et en mars 2010, lors de la formation ministérielle sur la prévention des problèmes de santé psychologique.

ACTION 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Gestes	Suivis
• Constitution d'un groupe de travail pour planifier et réaliser la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Ministère	• Groupe de travail constitué, planification des travaux effectuée et élaboration du cadre de gestion environnementale amorcée
• Poursuite de l'implantation de la récupération multimatière au sein du Ministère, en collaboration avec RECYC-Québec	• Implantation au palais de justice de Québec amorcée
• Production, au Ministère, d'un plan de navettage durable	• Élaboration d'un plan de navettage durable amorcée
• Adoption des orientations ministérielles en matière d'acquisition écoresponsable dans le domaine des technologies de l'information	• Réalisation en cours de trois projets d'acquisition écoresponsable dans le domaine

Résultats 2009-2010

En décembre 2009, le sous-comité Gestion environnementale a été constitué. Formé de représentants désignés par les directions générales du Ministère, ce sous-comité a pour mandat de mettre en œuvre les engagements du Ministère pour l'action 3. Le sous-comité s'est réuni à trois reprises entre décembre 2009 et avril 2010.

La démarche ministérielle d'élaboration du cadre de gestion environnementale, comportant un échéancier de mise en œuvre, a été présentée aux membres du sous-comité. Un tableau d'aide à la prise de décision des aspects environnementaux significatifs était en cours d'élaboration au terme de l'année 2009-2010.

En ce qui concerne le recyclage multimatière, dans le cadre du programme *Visez juste!* de RECYC-Québec et avec la contribution de la Société immobilière du Québec (SIQ), l'implantation du recyclage multimatière au palais de justice de Québec était en phase finale de préparation au 31 mars 2010.

La démarche ministérielle de production d'un plan de navettage durable, comportant un échéancier de mise en œuvre, a été présentée aux membres du sous-comité. Une soumission a été demandée à un centre de gestion des déplacements afin de réaliser un sondage auprès des employés et d'établir un diagnostic sur les habitudes de transport des employés du Ministère. Ce diagnostic permettra au Ministère d'élaborer son plan de navettage durable.

En lien avec les orientations de la Direction des technologies de l'information en matière d'acquisition écoresponsable, diverses étapes ont été franchies en 2009-2010 pour la mise en place de trois projets : l'optimisation des périphériques d'impression; l'élaboration d'un guide des meilleures pratiques pour le remplacement des ordinateurs; la réduction du nombre de serveurs par l'achat de serveurs physiques plus performants et mieux adaptés aux besoins, qui supportent des serveurs virtuels.

ACTION 4

Poursuivre la mise en œuvre de pratiques ou d'activités visant à maintenir et à développer les compétences du personnel

Gestes	Suivis
• Nouvelle offre d'activités de développement des compétences s'adressant spécifiquement aux chefs d'équipe	• 3 nouvelles activités offertes aux chefs d'équipe
• Conception d'une trousse d'accueil du nouveau personnel comportant une section qui présente la formation de base à prévoir pour tout nouvel employé, et distribution de cette trousse aux gestionnaires	• Trousse conçue et distribuée
• Transfert d'expertise en lien avec les postes jugés vulnérables	• 81,3 % des postes jugés vulnérables pour lesquels l'expertise a été transférée ou est en voie de l'être

Résultats 2009-2010

En 2009-2010, en plus de la formation de base de trois jours offerte annuellement, les chefs d'équipe du Ministère ont eu accès pour la première fois à trois activités de formation de la programmation annuelle conçue pour les gestionnaires.

Une trousse d'accueil a été conçue en 2009-2010 sous la forme d'un aide-mémoire. Celui-ci a pour fonction de guider les gestionnaires dans les actions à poser afin de faciliter l'accueil et l'intégration de leurs nouveaux employés. Dans cet outil, on rappelle notamment l'importance d'inscrire le nouvel employé à toute activité ou formation qui l'aidera à actualiser ou à développer ses compétences liées à son emploi. L'aide-mémoire a été mis en ligne sur l'intranet ministériel.

Concernant le transfert d'expertise pour les postes jugés vulnérables, la majorité des activités prévues aux plans d'action de 78 des 96 postes déterminés comme vulnérables était réalisée ou en voie de l'être au 31 mars 2010. Pour une information plus détaillée, consulter les résultats pour l'objectif 3.1.1 du plan stratégique, en page 43.

ACTION 5

Mettre en œuvre des pratiques ou activités contribuant à améliorer la performance du Ministère

Gestes	Suivis
• Poursuite des travaux liés au projet de système intégré d'information de justice (SIIJ)	• Travaux poursuivis
• Réorganisation administrative des services juridiques sur le plan gouvernemental	• Démarrage de 5 des 20 projets
• Constitution d'une table d'échanges sur la recherche en droit	• Poursuite des démarches constitutives

Résultats 2009-2010

Pour une information détaillée concernant les travaux liés au projet SIIJ en 2009-2010, consulter en page 45 les résultats pour l'objectif 3.2.1 du plan stratégique.

La réorganisation administrative des services juridiques gouvernementaux a été entreprise par le Ministère dans le but notamment de maintenir un haut niveau de qualité de ces services fournis à l'ensemble des ministères québécois, et ce, malgré une diminution de ses ressources et une perte d'expertise causées par les nombreux départs à la retraite et l'exigence gouvernementale de réduction de la taille de l'État. La réorganisation consiste en une révision de ses façons de faire et de l'organisation du travail. Pour la mener à bien, le Ministère s'est doté d'un plan d'affaires comportant vingt projets répartis sur trois ans et s'échelonnant de novembre 2009 à mars 2013. En 2009-2010, cinq de ces projets ont démarré.

Quant à la table d'échanges et de partenariat en droit, elle a été amorcée par une première rencontre de représentants de facultés de droit et du Ministère. Afin de donner suite aux engagements pris à cette occasion, le Ministère les a invités à faire part de leurs suggestions pour définir officiellement le mandat de la table. Au 31 mars 2010, une première proposition avait été soumise par l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

ACTION 6

Améliorer la prestation électronique de services et développer de nouveaux services en ligne

Geste	Suivi
• Mise en ligne de plusieurs trousses d'aide aux citoyens	• Travaux poursuivis concernant 2 trousses portant sur les petites créances

Résultats 2009-2010

Pour une information détaillée concernant l'avancement de ces travaux en 2009-2010, consulter en page 40 les résultats pour l'objectif 2.2.2 du plan stratégique.

ACTION 7

Favoriser la mise en œuvre d'activités visant à assurer le rayonnement des services de justice partout sur le territoire

Geste	Suivi
• Poursuite de la mise en œuvre des activités liées aux *Rendez-vous avec la justice*	• Pas de nouvelle activité liée aux *Rendez-vous avec la justice* en 2009-2010

Résultats 2009-2010

s. o.

ACTION 8

Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires, des pratiques ou activités visant à favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère

Gestes	Suivis
• Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de publication pour l'ensemble des imprimés et des documents électroniques produits par le Ministère, à la suite d'une consultation des citoyens	• Mise en œuvre poursuivie
• Tenue de tables interministérielles en matière de justice, dont une portant sur les jeunes et l'autre sur les aînés	• Tenue de rencontres pour les 2 tables

Résultats 2009-2010

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de publication pour l'ensemble des imprimés et des documents électroniques qu'il produit, le Ministère a adapté treize dépliants. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter en page 31 les résultats pour l'objectif 1.1.1 du plan stratégique.

En 2009-2010, la table interministérielle portant sur les jeunes s'est réunie à trois reprises. Son mandat est de favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les jeunes, d'une part, en favorisant l'harmonisation entre les documents et programmes de différentes provenances et, d'autre part, en facilitant l'accès des écoles à ces documents. Quant à la table interministérielle portant sur les aînés, elle a tenu deux rencontres dans l'année, comme en fait état le résultat présenté à l'objectif 1.1.2 du plan stratégique, en page 34.

ACTION 9

Mettre en œuvre des pratiques ou activités visant à informer le citoyen afin qu'il se familiarise avec le système de justice

Geste	Suivi
• En collaboration avec les partenaires, poursuite de la réflexion sur l'opportunité de mettre en place des centres de justice de proximité qui auront pour principale mission d'accueillir et d'informer les citoyens qui sont confrontés à des difficultés d'ordre juridique, et de leur fournir une assistance juridique.	• Amorce d'un projet pilote d'une durée de 3 ans avec la mise en place de 2 centres de justice de proximité

Résultats 2009-2010

D'avril à décembre 2009, le Ministère a contribué à la création de deux centres de justice de proximité situés respectivement à Québec et à Rimouski. Une information détaillée à ce sujet est présentée en page 47, à l'objectif 3.2.4 du plan stratégique.

ACTION 10

Mettre en œuvre des mesures visant à simplifier le processus judiciaire

Geste	Suivi
• Simplification des processus judiciaires liés à la révision de jugements et ententes en matière familiale	• Démarches en progression pour la mise en place d'un service d'aide

Résultats 2009-2010

Le processus pour modifier une ordonnance de pension alimentaire est rigide : Revenu Québec étant lié par le jugement, des procédures judiciaires sont requises afin d'en obtenir un nouveau. En 2009-2010, le Ministère a poursuivi ses démarches auprès des différents partenaires afin de mettre en place un service d'aide à la révision des pensions alimentaires pour enfant (SARPA). Ce service comprend deux mesures, l'une pour favoriser le rajustement des pensions alimentaires pour enfants en déjudiciarisant une partie du processus de révision; l'autre pour faciliter l'obtention par les parents d'une ordonnance de révision en leur offrant un soutien administratif.

ANNEXE

LES ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2010, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les pages qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes ainsi que les principaux services qu'ils offrent à la population du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, il faut se reporter à leur rapport annuel de gestion, à leurs diverses publications ainsi qu'à leur site Web.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

La CDPDJ a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., chapitre C-12). En matière de programmes d'accès à l'égalité, la Commission est responsable de l'application de la partie III de la Charte et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., chapitre A-2.01). Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., chapitre P-34.1) et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1).

La CDPDJ offre directement à la population, partout au Québec, des services d'accueil, de médiation, d'enquête, de représentation judiciaire, d'information, de communication et d'éducation aux droits ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité. Elle fournit des services-conseils en matière d'accommodements raisonnables. Elle prépare également des mémoires, des avis, des analyses et des recommandations pour l'Assemblée nationale, pour le gouvernement et pour tout intervenant concerné par les droits et libertés ou par les droits de la jeunesse.

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

La CSJ, créée par la Loi sur l'aide juridique (L.R.Q., chapitre A-14), a pour mission de veiller à ce que l'aide juridique, gratuite ou avec contribution, soit fournie aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande. Elle a créé 11 centres communautaires juridiques, 2 centres locaux et 115 bureaux d'aide juridique localisés dans toutes les régions du Québec. Elle coordonne ses activités avec celles du réseau tout en favorisant la concertation et la collaboration.

La CSJ voit à ce que les centres communautaires juridiques maintiennent des bureaux d'aide juridique dans la région qu'ils servent, et qu'ils engagent les professionnels de même que les autres employés nécessaires à leur fonctionnement.

De plus, elle s'assure :

- que chaque centre respecte son mandat et agit conformément à la Loi sur l'aide juridique;
- que la gestion de l'admissibilité financière gratuite ou avec contribution est adéquate;
- que le service de garde téléphonique provincial est disponible à tout moment en matière criminelle ou pénale pour toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours gratuitement à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention;
- que le comité de révision mis en place reçoit les demandes de révision;
- que la création et la mise au point de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations sont encouragées;
- que la poursuite d'études et d'enquêtes de même que l'établissement de statistiques sont favorisés afin de mieux planifier l'évolution du système d'aide juridique.

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

Créé par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3), le CJA a comme principal mandat de recevoir et d'examiner les plaintes déontologiques formulées par un citoyen, le président d'un tribunal ou le ministre responsable du tribunal à l'égard de la conduite d'un membre de l'un des tribunaux administratifs suivants : la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail, la Régie du logement et le Tribunal administratif du Québec.

Le CJA est un organisme autonome et indépendant des tribunaux administratifs, lesquels relèvent de sa compétence. Il a un rôle de gardien de la conduite des membres des tribunaux administratifs, contribuant ainsi au respect de l'indépendance judiciaire et au maintien de la confiance du public dans la justice administrative.

Le Conseil peut également faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que lui soumet ce dernier et lui faire des recommandations quant à l'administration de la justice administrative par les organismes relevant de sa compétence.

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)

Créé par la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), le DPCP fournit, au nom de l'État, un service de poursuites criminelles et pénales indépendant, contribuant à assurer la protection de la société, dans le respect de l'intérêt public et des intérêts légitimes des victimes. Plus précisément, le DPCP :

- dirige les poursuites découlant de l'application du Code criminel, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, chapitre 1) et de toute autre loi fédérale pour laquelle le Procureur général du Québec a l'autorité d'agir comme poursuivant;
- agit comme poursuivant dans toute affaire où le Code de procédure pénale trouve application;
- conseille les corps policiers chargés de l'application des lois au Québec relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matières criminelle et pénale;
- exerce les fonctions utiles à l'exécution de sa mission, y compris pour autoriser une poursuite, pour porter une affaire en appel ou pour intervenir dans une affaire à laquelle il n'est pas partie lorsque, à son avis, l'intérêt de la justice l'exige;
- exerce toute autre fonction qui lui est confiée par le Procureur général ou le ministre de la Justice.

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

Organisme créé par la Loi sur le recours collectif (L.R.Q., chapitre R-2.1), le FARC a pour fonctions d'apporter l'aide financière aux personnes qui désirent intenter un recours collectif ainsi que de diffuser des informations relatives à l'exercice d'un tel recours.

La Loi sur le recours collectif permet à toute personne physique, à toute société à but non lucratif régie par la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., chapitre C-38), à toute coopérative régie par la Loi sur les coopératives (L.R.Q., chapitre C-67.2) et à tout groupement visé par le deuxième alinéa de l'article 60 du Code de procédure civile d'obtenir une aide financière du FARC pour intenter au civil un recours collectif (art. 999 et suivants du Code de procédure civile). Ce recours devient possible pourvu que les conditions prescrites soient satisfaites et qu'il soit intenté au nom de personnes dont les réclamations se ressemblent suffisamment pour justifier leur regroupement dans une même cause.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

L'OPC est l'organisme mandaté pour veiller aux intérêts des consommateurs, en exerçant à la fois des activités de surveillance de l'application de lois placées sous sa responsabilité, d'information et d'éducation auprès des consommateurs et des commerçants, de concertation avec des partenaires associatifs ou publics et de conciliation et d'indemnisation faisant suite à des plaintes.

L'OPC applique quatre lois et leurs règlements d'application : la Loi sur la protection du consommateur, laquelle a créé cet organisme (L.R.Q., chapitre P-40.1), la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10), la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001) et la Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2).

Plus précisément, selon l'article 292 de la Loi sur la protection du consommateur, l'OPC a le mandat :

- de surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de toute autre loi dont la surveillance lui incombe;
- de recevoir les plaintes des consommateurs, d'éduquer et de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur et, s'il y a lieu, de transmettre ses recommandations au ministre;
- de promouvoir et de subventionner la création et la mise en œuvre de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, et de coopérer avec ces services ou organismes;
- de sensibiliser les commerçants, les fabricants et les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs;
- de promouvoir les intérêts des consommateurs devant un organisme gouvernemental dont les activités affectent le consommateur;

- de coopérer avec les ministères ou organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur et de coordonner le travail accompli en cette matière par ces ministères et organismes.

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

L'OPQ, créé par le Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26), est un organisme autonome qui relève du ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

Principalement chargé de veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public utilisateur de services professionnels, il conseille également le gouvernement sur la législation professionnelle, notamment sur l'opportunité de créer ou de maintenir des ordres professionnels.

L'OPQ veille à ce que l'exercice et l'évolution des professions soient faits en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité.

À cette fin, l'OPQ :

- s'assure que les ordres détiennent les moyens appropriés à leur mandat;
- conseille le gouvernement sur les orientations permettant l'amélioration constante du système professionnel;
- veille à l'adaptation de l'encadrement juridique du système professionnel;
- favorise l'efficacité des mécanismes établis au sein des ordres;
- voit à ce que le public soit informé et représenté dans les ordres.

Au 31 mars 2010, il existait 45 ordres professionnels regroupant plus de 320 000 membres.

Enfin, l'OPQ veille à ce que les règles, les institutions et les mécanismes du système professionnel soient à jour, c'est-à-dire adaptés aux besoins du public, des professionnels et de la société québécoise en général.

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

Organisme créé par la Loi sur la Société québécoise d'information juridique (L.R.Q., chapitre S-20), la SOQUIJ a pour mandat de promouvoir la recherche, le traitement et l'enrichissement de l'information juridique en vue d'en améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité.

De plus, la SOQUIJ agit à titre de diffuseur officiel des banques de données appartenant au Ministère. En collaboration avec le Ministère, elle met gratuitement à la disposition du grand public les décisions des tribunaux du Québec sur le site www.jugements.qc.ca.

La SOQUIJ recueille, analyse, diffuse et publie l'information juridique en provenance des tribunaux et des institutions québécoises en collaboration avec l'Éditeur officiel du Québec. Ses produits sont diffusés auprès de la communauté juridique, du monde des affaires et du monde du travail. Ils sont commercialisés sur support papier (publications) et virtuel (Internet).

La SOQUIJ offre une gamme de produits et services :

- la documentation juridique en ligne dans le site www.azimut.soquij.qc.ca;
- les recueils, bulletins et annuaires de jurisprudence;
- certaines lois annotées;
- les textes intégraux des jugements;
- un service de formation et d'aide à l'utilisation;
- un service-conseil et un partenariat en édition juridique.

La plupart des titres sont offerts au moyen d'un abonnement annuel. Le détail des produits et services se trouve à l'adresse www.soquij.qc.ca.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Créé par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3), le TAQ a pour mission d'offrir au citoyen un tribunal spécialisé, indépendant et impartial pour qu'il puisse y faire valoir ses droits à la suite d'une décision prise par l'Administration dans le domaine des affaires sociales, immobilières ou économiques, ou en ce qui concerne le territoire et l'environnement, ou encore lorsque sa liberté est restreinte en raison de son état mental.

Le TAQ comporte quatre sections :

- La *Section des affaires sociales* est principalement responsable des recours ayant trait, entre autres, à la sécurité du revenu, à l'aide et aux allocations sociales, à la santé mentale, aux services sociaux et de santé, à l'immigration, aux régimes de rentes et à certains régimes d'indemnisation.

- La *Section des affaires immobilières* a compétence en matière de fiscalité municipale, en ce qui concerne la pertinence et l'exactitude des inscriptions aux rôles d'évaluation foncière et de la valeur locative, ainsi qu'en ce qui concerne la détermination des indemnités en cas d'expropriation.
- La *Section du territoire et de l'environnement* dispose des recours portant sur la protection du territoire agricole et de l'environnement.
- La *Section des affaires économiques* a compétence en matière de conflits relatifs à des permis et à des autorisations relevant de diverses lois assurant la régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

CDPDJ : Gaétan Cousineau, président

CSJ : Denis Roy, président

CJA : Normand Bolduc, président

DPCP : Louis Dionne, directeur

FARC : Jacques Parent, président

OPC : Louis Borgeat, président

OPQ : Jean Paul Dutrisac, président

SOQUIJ : Guy Mercier, président

TAQ : Hélène de Kovachich, présidente

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

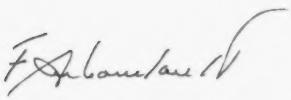
Monsieur Michel Bouchard, Ad. E.
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,



Fernand Archambault

Québec, septembre 2010

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau ».

Ce rapport rend compte principalement de ses réalisations relatives à son *Plan d'action annuel 2009-2010*. Ainsi, il fait état des efforts constants qui ont été déployés pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de ce plan.

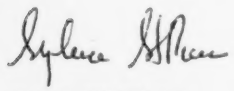
La grande majorité des objectifs que le Bureau a retenus au début de l'année ont été atteints. Les résultats présentés témoignent de son engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques et de l'amélioration constante de sa prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires.

En matière de performance financière, le Bureau a pris des mesures afin de diminuer la dépense de créances douteuses et ainsi réduire la dépense anticipée. De plus, le Bureau a participé activement à la mise en œuvre et à la réalisation du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges », sous la responsabilité du ministère des Transports.

Dans une perspective d'amélioration continue, un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services téléphoniques du Bureau a été réalisé au cours du dernier exercice. Les résultats démontrent un taux de satisfaction générale de 90,3 %, un constat satisfaisant et qui incite le Bureau à poursuivre ses efforts pour toujours mieux servir sa clientèle.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu des membres du personnel du Bureau. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et les en remercier.

La directrice générale,



Sylvie St-Pierre

Québec, septembre 2010

La déclaration de la direction 93
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 95

La mission 99
La clientèle 99
Les services 99

Le budget 103
L'effectif 103
Le volume des activités 104
Les revenus et les recettes 107

Orientation 1
Renforcer la confiance de la population dans l'équité du processus d'application des lois 111
Orientation 2
Prendre des mesures pour améliorer les services offerts et la satisfaction de la clientèle 112
Orientation 3
Moderniser le cadre de gestion 113
Orientation 4
Mettre en place des mesures favorisant une saine gestion des ressources humaines 115

Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2009-2010 123

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la directrice générale et des autres membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2009-2010* du Bureau et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ces derniers sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Mme Sylvie St-Pierre
Directrice générale

Mme Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes

M. Jacques Vachon
Directeur de la gestion des infractions

Mme Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

Québec, septembre 2010

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, septembre 2010

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2009-2010 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au Bureau durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2009-2010.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

LA MISSION

Le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, le Bureau s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec et le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice, pour exécuter pleinement sa mission.

LA CLIENTÈLE

Le Bureau compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le Bureau participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le Bureau assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

LES SERVICES

Le Bureau offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements.

Le Bureau offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;

- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

Le Bureau offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats et des rapports d'infraction;
- signification des constats aux contrevenants;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

LE BUDGET

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Budget de dépenses révisé[1]			Dépenses effectuées			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Rémunération	7 457,6	7 349,8	7 434,4	7 432,3	7 345,2	7 414,7	99,7	99,9	99,7
Fonctionnement[2]	2 624,3	3 088,3	2 855,0	2 580,0	3 088,3	2 808,3	98,3	100,0	98,4
Sous-total	**10 081,9**	**10 438,1**	**10 289,4**	**10 012,3**	**10 433,5**	**10 223,0**	**99,3**	**100,0**	**99,4**
Immobilisations	1 826,5	2 379,0	2 379,0	591,0	1 451,7	197,1	32,4	61,0	8,3
Total	**11 908,5**	**12 817,1**	**12 668,4**	**10 603,3**	**11 885,2**	**10 420,1**	**89,0**	**92,7**	**82,3**
Créances douteuses	5 500,0	5 500,0	5 500,0	3 719,1	5 052,3	5 479,3	67,6	91,9	99,6

1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Pour l'exercice 2009-2010, les dépenses de rémunération et de fonctionnement sont demeurées relativement stables par rapport aux années précédentes, et le budget de dépenses révisé alloué au Bureau a été respecté.

En ce qui a trait aux dépenses effectuées en immobilisations, des projets informatiques capitalisables qui étaient prévus pour l'exercice 2009-2010 ont été reportés. Il s'agit des projets de refonte, d'évolution technologique des logiciels, d'épuration et d'archivage des données informatisées ainsi que du tableau de bord.

Il est également à noter que 2009-2010 a été la première année d'une transition pour la prise en charge des systèmes informatiques du Bureau par la Direction des ressources informationnelles (DRI) du ministère de la Justice.

L'EFFECTIF

Enveloppe de l'effectif utilisé

Cible (en ETC utilisés)			ETC utilisés					
2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
188,9	**171,3**	**177,7**	**170,0**	**90,0**	**167,0**	**97,5**	**172,2**	**96,9**

Au 31 mars 2010, le Bureau a utilisé 170,0 équivalents temps complet (ETC), ce qui se traduit concrètement par 198 employés fournissant des services à la population. De plus, au cours de l'exercice 2009-2010, le Bureau a respecté la cible de l'effectif utilisé, laquelle est fixée par les autorités ministérielles, soit 188,9 ETC.

LE VOLUME DES ACTIVITÉS

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

Éléments	2009-2010	2008-2009	Variation 2009-2010/2008-2009	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés				
Reçus par le Bureau	357 436	341 308 [1]	16 128	4,7
Transférés dans les municipalités	60 445 [2]	59 729	716	1,2
Sous-total	**417 881**	**401 037**	**16 844**	**4,2**
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	49 082	53 056	(3 974)	(7,5)
Total des constats et rapports d'infraction	**466 963**	**454 093**	**12 870**	**2,8**
Constats d'infraction généraux délivrés par le Bureau	**49 006**	**44 593**	**4 413**	**9,9**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**194 694**	**188 415**	**6 279**	**3,3**

1. Ce chiffre a été redressé. Il est maintenant calculé à partir de la date de création du dossier au Bureau, alors que dans le rapport annuel 2008-2009, il avait été calculé à partir de la date d'infraction, méthode de calcul qui avait pour effet de sous-estimer le nombre de dossiers traités annuellement par le Bureau.
2. Donnée préliminaire.

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau a délivré un plus grand nombre de constats d'infraction généraux et a transféré plus de dossiers à la Cour comparativement à 2008-2009. Il a maintenu un niveau de ressources humaines relativement comparable à l'année précédente dans ses activités pour délivrer des constats. Par ailleurs, dans la deuxième partie de l'année, le Bureau a légèrement augmenté le nombre de ressources consacrées au secteur du transfert aux tribunaux pour réduire ses délais de traitement, ce qui explique l'augmentation du nombre de dossiers transférés.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

Éléments	2009-2010
	Nombre
Rapports d'infraction délivrés par le Bureau	52 564 [1]
Lettres d'avertissement délivrées pendant la période d'essai	12 995 [2]
Total	**65 559**
Constats d'infraction signifiés par le Bureau	50 809
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	7 280

1. Données couvrant la période du 19 août 2009 au 31 mars 2010.
2. Données couvrant la période du 19 mai au 18 août 2009.

Après une période d'essai de trois mois, le Bureau a mis en place la gestion des infractions dans le cadre du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » pour faire suite à l'entrée en vigueur, le 19 août 2009, de la modification au Code de la sécurité routière. Cette modification permet l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de circulation aux feux rouges, à quinze endroits accidentogènes du réseau routier québécois. Le ministre des Transports devra faire rapport au gouvernement dans les douze mois de l'implantation de cette modification. Ce rapport sera ensuite déposé à l'Assemblée nationale.

Les dossiers en perception

Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories	Jugements entraînant la condamnation à une amende				
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	Variation 2009-2010/2008-2009	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	184 727	229 470 [1]	117 396 [1]	(44 743)	(19,5)
Provenant des cours municipales	18 727 [2]	17 760	16 901	967	5,4
Sous-total — pénal	**203 454**	**247 230**	**134 297**	**(43 776)**	**(17,7)**
Criminel	31 404	32 713 [1]	31 257 [1]	(1 309)	(4,0)
Total	**234 858**	**279 943**	**165 554**	**(45 085)**	**(16,1)**

1. Les données des exercices 2008-2009 et 2007-2008 ont été réajustées par rapport à ce qui était présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*. Désormais, les données sont comptabilisées à partir de la date de création du mémoire de frais.
2. Donnée préliminaire.

Pour l'exercice 2009-2010, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a diminué de 16,1 % par rapport à l'exercice précédent.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle[1]

Éléments	2009-2010	2008-2009	2007-2008	Variation 2009-2010/2008-2009	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	186 030	207 097	161 684	(21 067)	(10,2)
Moyenne quotidienne d'appels reçus	750	828	652	(78)	(9,4)
Appels traités	172 280	179 830	145 235	(7 550)	(4,2)
Moyenne quotidienne d'appels traités	695	719	586	(25)	(3,5)

Ratio de performance (%)	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Abandons	7,4	13,1	10,2
Appels traités par rapport aux appels reçus	92,6	86,8	89,8

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 138 000.

Pour l'exercice 2009-2010, le Bureau a traité 92,6 % des appels reçus, comparativement à 86,8 % en 2008-2009, diminuant ainsi le taux d'abandon de 13,1 % à 7,4 % en 2009-2010. Cette amélioration s'explique par les efforts continus en formation des préposés et aussi par une optimisation de la gestion des appels.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges[1] »

Éléments	2009-2010
	Nombre
Appels reçus	14 059
Moyenne quotidienne d'appels reçus	92
Appels traités	13 038
Moyenne quotidienne d'appels traités	85

Ratio de performance (%)	2009-2010
Abandons	7,2
Appels traités par rapport aux appels reçus	92,8

1. Les appels téléphoniques concernant le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » ont débuté le 19 août 2009, ce qui représente une période de 153 jours ouvrables entre cette date et le 31 mars 2010.

Le projet pilote a généré au Bureau 14 059 appels supplémentaires sur une période d'un peu plus de 7 mois. L'ajout de deux employés a permis de faire face au volume d'appels supplémentaires.

LES REVENUS ET LES RECETTES

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars			Variation 2010/2009	
	2010	2009	2008	$	%
Revenus[3]	122,0	141,9	99,5[4]	(19,9)	(14,0)
Recettes[3]	113,4	126,0	95,5	(12,6)	(10,0)

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.
4. Cette donnée a été réajustée; c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

La diminution des revenus et des recettes entre les exercices se terminant le 31 mars 2009 et le 31 mars 2010 découle des 44 743 jugements rendus en moins par la Cour du Québec.

LES RÉSULTATS ATTEINTS

AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2009-2010* DU BUREAU

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2009-2010 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le Bureau dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs du *Plan d'action 2009-2010* tenaient compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau évoluait alors et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui étaient à sa disposition.

ORIENTATION 1

RENFORCER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DANS L'ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'APPLICATION DES LOIS

AXE 1.1

Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus

Objectif :

Traiter dans les délais les RIG et les constats d'infraction provenant des mandants

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
100	100	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux[1]	93,9[2]	94,8

1. Le délai légal est le délai de prescription.
2. Donnée préliminaire.

Le Bureau n'a pas atteint la cible de 100 %, notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient erronées. Malgré les recherches effectuées, ceux-ci sont demeurés introuvables.

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
75	75	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	80,7	61,7

Le Bureau avait accumulé un retard concernant la saisie informatique des constats au cours de l'exercice 2007-2008. Des changements ont été apportés en 2008-2009 afin de ramener le délai de traitement à un niveau acceptable, notamment par le recours à une firme externe pour la saisie de certains types de constats d'infraction. Ces changements ont permis d'organiser le travail de manière à atteindre et même dépasser la cible fixée par le Bureau pour 2009-2010.

AXE 1.2

Exécuter les jugements rendus

Objectif :

Assurer l'exécution des jugements rendus

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
75	75	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période[1]	87,0	84,9

1. Les résultats attendus sont :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - le transfert à une agence de recouvrement effectué.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

L'application des processus opérationnels mis en place au cours de l'exercice 2007-2008 a permis d'accroître le nombre de jugements pour lesquels le résultat visé a été atteint, le résultat s'étant même amélioré en 2009-2010 comparativement à l'année précédente.

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AXE 2.1

Optimiser l'offre de services

Objectif :

Participer aux démarches ministérielles visant l'élaboration de sondages sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les services téléphoniques

Cible (%) 2009-2010	Indicateur	Résultat (%) 2009-2010
100	Degré d'avancement : fin de la phase 4 et des phases subséquentes	100

En 2009-2010, le ministère de la Justice a terminé la réalisation d'un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services téléphoniques du Bureau. Il s'avère que la satisfaction générale est très élevée, 90,3 % des répondants ayant accordé une note de 8 à 10 sur 10.

L'analyse des résultats démontre que les dimensions *accessibilité*, *empathie* et *fiabilité* ont un impact positif sur la satisfaction de la clientèle, ces variables étant jugées importantes par les répondants. De plus, la dimension *accessibilité* est considérée comme très importante par les répondants, mais sa qualité perçue (77,8 %) est inférieure au taux de satisfaction générale. Elle constitue donc une dimension à privilégier dans le processus d'amélioration de la prestation de services du Bureau.

Ce résultat est partie prenante de ceux présentés par le ministère de la Justice dans son rapport annuel de gestion, à l'objectif 3.3.2 du *Plan stratégique 2007-2010*.

Objectif :

Poursuivre la consultation des mandants pour la réalisation de l'offre de services

Cible 2009-2010	Indicateur	Résultat 2009-2010
5 comités ou sous-comités	Nombre de comités consultatifs individuels mis en place	5

Le Bureau avait instauré en 2008-2009 des mécanismes de concertation avec les mandants. En 2009-2010, il a poursuivi l'optimisation de son offre de services au moyen de comités mis sur pied afin de déterminer et de résoudre des problématiques. Une rencontre de suivi a été tenue avec plusieurs mandants. D'autres rencontres ont été tenues, entre autres avec la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et le ministère des Transports, concernant des problématiques précises. Le Bureau a également rencontré les représentants des cours municipales dans le cadre du déploiement prévu du système informatique soutenant la gestion des ententes.

Par ailleurs, dans le contexte de la mise en place du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges », le Bureau a participé activement aux travaux de plusieurs comités et sous-comités.

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

AXE 3.1

Maintenir la performance

Objectif :

Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou ayant été fermé administrativement

Cible		Indicateur	Résultat	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
170 000	170 000	Nombre de jugements réglés	224 909	242 037

En 2009-2010, des efforts ont été consacrés au traitement des nouveaux jugements et à la poursuite des processus d'exécution déjà en cours.

Objectif :

Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Cibles ($)			Indicateurs	Résultats ($)		
2009-2010	2008-2009	2007-2008		2009-2010	2008-2009	2007-2008
13,67	13,67	13,67	Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	15,10[2]	16,69	12,84
550 665	550 665	550 665	Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	667 141[2]	754 491	554 588

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires.
2. Données préliminaires.

La diminution des ratios entre les exercices financiers 2008-2009 et 2009-2010 découle en partie du nombre de jugements rendus en moins par la Cour du Québec au cours de cette période.

AXE 3.2

Développer des outils de gestion

Objectif :

Développer un tableau de bord de gestion pour les principales activités du Bureau

Cible (%) 2009-2010	Indicateur	Résultat (%) 2009-2010
30	Degré d'avancement des travaux de mise en place du tableau de bord	Projet suspendu

Les travaux de développement et de mise en place d'un tableau de bord ont été suspendus au début de l'année 2009. Cette décision a été prise à la suite d'une réévaluation des besoins, dans la perspective d'un arrimage avec le projet ministériel de mise en place d'un environnement informationnel.

Objectif :

Poursuivre la facturation en fonction du coût de revient du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

Cible 2009-2010	Indicateur	Résultat 2009-2010
Facturation mensuelle	Montant de la facturation basé sur le coût de revient pour l'ensemble des activités touchées par le projet pilote	Réalisé

Le Bureau a transmis sa facturation mensuelle des coûts afférents au projet pilote aux fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière en se basant sur le coût de revient de ses activités. Pour l'exercice financier 2009-2010, le montant facturé représente un peu plus de 842 000 $.

Les coûts associés à cette facturation sont composés principalement de rémunération (22,5 %) et de frais de fonctionnement (74,3 %), lesquels consistent principalement en des frais d'impression et d'envois postaux.

ORIENTATION 4

METTRE EN PLACE DES MESURES FAVORISANT UNE SAINE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

AXE 4.1

Maintenir le développement de l'expertise

Objectif :

Élaborer un plan de relève pour les postes les plus vulnérables

Cible (%) 2009-2010	Indicateur	Résultat (%) 2009-2010
100	Degré d'avancement de l'élaboration du plan de relève pour les départs à la retraite	100

Le Bureau a atteint son objectif de transfert d'expertise pour les quatre départs à la retraite dont les postes étaient déterminés comme vulnérables, s'assurant ainsi que les différents savoirs ont été transmis aux nouvelles ressources. De plus, un plan d'action a été élaboré pour un cinquième poste déjà établi comme vulnérable pour le Bureau.

Ce résultat est partie prenante de ceux présentés par le ministère de la Justice dans son rapport annuel de gestion, à l'objectif 3.1.1 du *Plan stratégique 2007-2010*.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

AGENCES ET UNITÉS AUTONOMES DE SERVICE

Lors des travaux de suivi tenus par le Vérificateur général du Québec sur les agences et unités autonomes de service, quatre recommandations ont été formulées au Bureau (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

COMPILER DE L'INFORMATION COMPLÈTE ET FIABLE SUR LE PRIX DE REVIENT DES PRINCIPAUX SERVICES

Depuis le 20 octobre 2008, le Bureau transmet sa facturation mensuelle des coûts afférents au projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » à des fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière et en se basant sur le coût de revient de ses activités.

Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le ministère de la Justice a amorcé certaines actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le Bureau a l'intention de s'impliquer activement dans cette démarche afin d'établir le coût de revient de ses services et de donner suite à cette recommandation du Vérificateur général.

PRÉCISER LES ACTIONS PERTINENTES POUR LA POURSUITE DES OBJECTIFS AINSI QUE LES RESSOURCES Y AFFÉRANT

Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du Bureau incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le Bureau s'arrimera avec le projet ministériel concernant la mise en place d'un environnement informationnel.

PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Lors de ses travaux, le Vérificateur général a formulé au Bureau des recommandations relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3).

Depuis 2004-2005, le Bureau n'a pas mené directement de projets à cet égard et n'a donc pas eu l'occasion de donner suite à la recommandation du Vérificateur général concernant la mise en place d'une stratégie de promotion de son service en ligne. Toutefois, le Bureau s'arrimera au projet de prestation électronique de services du ministère de la Justice afin d'exploiter le plein potentiel de ses services en ligne.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2009-2010

Services à la clientèle
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
Financier
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport mauvaises créances/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/ (comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

Justice Québec

FSC
Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.

Cert no. SW-COC-000952
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council